

**SERVICE LEVEL AGREEMENT**  
**SERVIZI DI CO-LOCAZIONE**  
**DI TELECOM ITALIA 2007**  
**(MERCATO 11)**

**21 MARZO 2007**

# INDICE

<b>1. SCOPO</b>	<b>3</b>
<b>2. ACRONIMI</b>	<b>3</b>
<b>3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING</b>	<b>4</b>
3.1. PROVISIONING DELL'OFFERTA E DEL CONTRATTO DI SITO/FORNITURA	5
3.2. VALUTAZIONE DEL RISCHIO PER LA SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI	5
3.3. VALUTAZIONE DELLE DITTE DEGLI OPERATORI NON ANCORA QUALIFICATE DA TELECOM ITALIA	6
3.4. PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SALA INTERNA	7
3.5. PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SHELTER	8
3.6. PROVISIONING PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SITO ADIACENTE O SITO NELLE IMMEDIATE VICINANZE	9
3.7. PROVISIONING PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE	9
3.8. PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE NELLE IMMEDIATE VICINANZE DELL'ARMADIO DI DISTRIBUZIONE DI TELECOM ITALIA PER SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO ALLA SOTTORETE LOCALE IN RAME	11
3.9. PROVISIONING PER SERVIZIO DI COMINGLING	11
3.10. PENALI	12
<b>4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE</b>	<b>14</b>
4.1. ASSURANCE PER ALIMENTAZIONE E CONDIZIONAMENTO PER COLOCAZIONE IN SALA INTERNA, SHELTER, COMINGLING E VIRTUALE	14
4.2. TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE	15
4.3. EVASIONE RICHIESTE DI INGRESSO IN CENTRALE PER COLOCAZIONE VIRTUALE E COMINGLING (SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO)	15
4.4. ASSURANCE PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI	15
4.5. PENALI PER IL MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE. (SERVIZIO STANDARD)	16
4.6. PENALI DI ASSURANCE PER COLOCAZIONE IN SALA INTERNA, SHELTER, COMINGLING E VIRTUALE	17
4.7. PENALI PER IL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO	17
4.8. PENALI PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI	17

## 1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) dei servizi di co-locazione di Telecom Italia.

## 2. ACRONIMI

AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
SLA	Service Level Agreement
T.I.	Telecom Italia
FI	Festività Infrasettimanale

### **3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING**

Di seguito si riportano i Service Level Agreement (SLA) per ognuno dei seguenti servizi presenti nell'Offerta servizi di colocazione di Telecom Italia 2007 (Mercato 11)”:

1. Analisi di fattibilità per la formulazione di un'Offerta contenente le condizioni tecniche ed economiche dei servizi di colocazione richiesti (inclusi eventuali raccordi interni tra Operatori), che verranno riportate/allegate nel relativo Contratto di Sito/fornitura.
2. Valutazione di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori (prevista nel caso di co-locazione virtuale con acquisto ed installazione apparati a cura Operatore e nel caso di Comingling).
3. Qualificazione delle ditte degli Operatori non ancora certificate da Telecom Italia (prevista nel caso di co-locazione virtuale con acquisto e installazione apparati a cura Operatore e nel caso di Comingling).
4. Servizio di colocazione in sala interna.
5. Servizio di colocazione in shelter,
6. Servizio di colocazione in sito adiacente.
7. Servizio di colocazione in sito nelle immediate.
8. Servizio di colocazione virtuale con acquisto ed installazione dell'apparato a cura dell'Operatore.
9. Servizio di co-locazione virtuale con acquisto ed installazione dell'apparato a cura di Telecom Italia.
10. Servizio di co-locazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia.
11. Servizio di comingling.
12. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori.

I tempi riportati per gli SLA non comprendono i tempi necessari per il rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi di privati e/o Enti, pertanto tali periodi sono esclusi ai fini del computo delle penali.

Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le festività infrasettimanali (FI).

### 3.1. Provisioning dell'Offerta e del Contratto di Sito/Fornitura

Purché gli eventuali prerequisiti per la richiesta della fornitura del servizio indicati nel "Manuale delle Procedure per i servizi di co-locazione di Telecom Italia 2007 (Mercato11)" siano soddisfatti dall'Operatore interessato, i tempi riportati decorrono:

- **per le richieste non pianificate** dalla data di ricezione della domanda da parte di Telecom Italia;
- **per le richieste pianificate** dalla data di scadenza per la ricezione del Piano Quadrimestrale.

Tali decorrenze valgono nel caso in cui risultino complete le informazioni fornite dagli Operatori nei relativi Piani Quadrimestrali e richieste non pianificate.

Verranno attribuite al giorno di arrivo le richieste pervenute dal lunedì al venerdì (escl. F.I.) entro le ore 16. Le richieste pervenute fuori di tale orario vengono attribuite al primo giorno lavorativo successivo. Nel caso delle richieste pianificate si fa riferimento alla data di scadenza.

Ai fini dello SLA, nel caso la richiesta non rientri nella capacità produttiva riportata in "Offerta servizi di co-locazione di Telecom Italia 2007 (Mercato11)", verrà presa in esame non appena le condizioni di carico lavorativo lo consentano e rispettando l'ordine cronologico di arrivo.

Gli SLA sotto riportati si riferiscono agli studi di fattibilità di tipo standard, e non si applicano agli studi di fattibilità e alle realizzazioni "a progetto", definiti nell'Offerta di Colocazione, oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
<p>Offerta per servizi di colocazione e per raccordi interni tra Operatori:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• studio di fattibilità "standard"</li><li>• studio di fattibilità "standard plus"</li></ul>	<p>Entro 15 giorni lavorativi nell'100% dei casi Entro 25 giorni lavorativi nel 100% dei casi</p>

### 3.2. Valutazione del rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori

I tempi previsti per la valutazione del rischio, derivante dall'introduzione, diretta o indiretta tramite le rispettive imprese appaltatrici, nei locali di Telecom Italia di macchine, attrezzature da lavoro, impianti, materiali o sostanze vengono di seguito riportati e decorrono dalla data di ricezione della completa documentazione tecnica concordata con gli Operatori in fase negoziale.

La fase di “Valutazione del rischio” segue la fase di “Analisi della documentazione tecnica” ed è necessaria solo nei casi concordati con gli Operatori in fase negoziale.

<b>Valutazione del rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori</b>	<b>SLA</b>
Analisi della documentazione tecnica fornita dall’Operatore	Entro 15 gg lavorativi nel 80% dei casi
Valutazione del rischio, completa di misure in campo ed indagini di laboratorio, ove ritenute necessarie	Su base progetto

### **3.3. Valutazione delle ditte degli Operatori non ancora qualificate da Telecom Italia**

I tempi previsti per le attività di qualificazione e per le verifiche necessarie alle autorizzazioni al subappalto delle ditte proposte dagli Operatori, qualora non già effettuate da Telecom Italia, vengono di seguito riportati e decorrono dalla data di ricezione della documentazione concordata con gli Operatori in fase negoziale.

<b>Verifiche delle ditte degli Operatori</b>	<b>SLA</b>
Processo di Qualificazione comprensivo delle valutazioni di Base, Economico/finanziaria e Tecnico-organizzativa.  Processo di verifica del subappalto comprensivo di analisi documentale e verifiche tecniche	Esiti delle verifiche comunicati all’Operatore entro 21 giorni (1) lavorativi dalla ricezione delle richieste per almeno l’80% dei casi, condizionatamente a: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ricezione da parte di Telecom Italia di tutte le informazioni necessarie all’identificazione delle ditte nell’ambito della fase negoziale precedente la formalizzazione delle offerte per la predisposizione dei siti da parte di T.I.</li><li>• n° totale di richieste di qualificazione/verifiche di subappalto mensili (da parte di tutti gli operatori) <math>\leq 10</math></li></ul>

(1) A Telecom Italia non sarà in nessun caso attribuita alcuna responsabilità in caso di eventuali ritardi delle attività, derivanti da esiti negativi delle qualificazioni/autorizzazioni al subappalto per carenze delle Ditte proposte dagli Operatori.

### 3.4. Provisioning per il servizio di colocazione in sala interna

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell' Offerta da parte dell' Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito /Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti in "Offerta servizi di co-locazione di Telecom Italia 2007 (Mercato11)", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi <sup>1</sup>
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare su sito già adeguato (comprende eventuale predisposizione pots/splitter) Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse con materiali da approvvigionare	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse senza materiali da approvvigionare Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli senza realizzazione di opere infrastrutturali e senza approvvigionamento di materiali	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi

<sup>1</sup> *Tempi relativi alla realizzazione delle infrastrutture di sala e relativi collegamenti e tempi di assegnazione dello spazio dedicato all'operatore nonché i tempi di approvvigionamento dei materiali necessari alla costruzione dell'infrastruttura.*

### 3.5. Provisioning per Il Servizio di colocazione in shelter

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell' Offerta da parte dell' Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito /Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti in "Offerta servizi di co-locazione di Telecom Italia 2007 (Mercato11)", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Servizio di co-locazione in shelter con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi <sup>2</sup>
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare. (comprende eventuale predisposizione pots/splitter) Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi <sup>3</sup>

<sup>2</sup> Tempi relativi alla realizzazione dello shelter e relativi collegamenti e tempi di assegnazione dello spazio dedicato all'Operatore nonché i tempi di approvvigionamento dei materiali necessari alla costruzione dell'infrastruttura..

<sup>3</sup> Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di uno shelter già predisposto senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.

### **3.6. Provisioning per servizio di colocazione in sito adiacente o sito nelle immediate vicinanze**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell' Offerta da parte dell' Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito /Fornitura; vanno esclusi dal computo i ritardi derivanti dal completamento delle attività preliminari realizzative a cura dell'Operatore (realizzazione infrastruttura da sito Operatore a pozzetto). Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti in "Offerta servizi di co-locazione di Telecom Italia 2007 (Mercato11)", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

<b>Servizio</b>	<b>SLA</b>
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 90 giorni lavorative nell'80% dei casi
Ampliamento senza opere infrastrutturali e con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter)	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico	Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi <sup>4</sup>

### **3.7. Provisioning per servizio di colocazione virtuale**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell' Offerta commerciale che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito /Fornitura a condizione che i prerequisiti per la fornitura del servizio siano soddisfatti nei tempi previsti dall'Operatore interessato (es. effettuazione piano di formazione del personale Telecom Italia in caso di apparato dell'Operatore diverso da quelli in esercizio, indisponibilità della documentazione di apparato dell'Operatore o ritardo nel collaudo dell'apparato TI per indisponibilità del sistema di gestione dell'Operatore). Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti in

---

<sup>4</sup> *Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di Telecom Italia.*

"Offerta servizi di co-locazione di Telecom Italia 2007 (Mercato11)", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

<b>Servizio</b>	<b>SLA</b>
Co-locazione con acquisto ed installazione dell'apparato a cura dell'Operatore.	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Co-locazione con acquisto ed installazione dell'apparato a cura di Telecom Italia.	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi <sup>5</sup>
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico. (comprende eventuale predisposizione pots/splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi <sup>6</sup>
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità virtuale o comingling.	Entro 30 giorni lavorativi nell'100% dei casi <sup>7</sup>
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi <sup>8</sup>

<sup>5</sup> Tempi di approvvigionamento apparati e/o degli ampliamenti di tributari o aggregati degli stessi.

<sup>6</sup> Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.

<sup>7</sup> Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.

<sup>8</sup> Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.

### **3.8. Provisioning per il servizio di colocazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale in rame**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell' offerta da parte dell' Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito /Fornitura; vanno esclusi dal computo i ritardi derivanti dal completamento delle attività preliminari realizzative a cura dell'Operatore (realizzazione infrastruttura da armadio Operatore a pozzetto). Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti in "Offerta servizi di co-locazione di Telecom Italia 2007 (Mercato11)", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

<b>Servizio</b>	<b>SLA</b>
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico	Entro 40 giorni lavorative nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi <sup>9</sup>

### **3.9. Provisioning per servizio di comingling**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell' Offerta commerciale che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito /Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti in "Offerta servizi di co-locazione di Telecom Italia 2007 (Mercato11)", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

---

<sup>9</sup> *Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di Telecom Italia.*

. Servizio	SLA
Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi <sup>10</sup>
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter)	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi <sup>11</sup>
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori se entrambi sono collocati nella medesima sala in modalità virtuale o comingling	Entro 30 giorni lavorativi nell'100% dei casi <sup>12</sup>
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi <sup>13</sup>

### 3.10. Penali

In caso di ritardo rispetto al termine previsto per l'allestimento dei siti e per la predisposizione degli eventuali raccordi interni tra Operatori, Telecom Italia riconosce il pagamento di una penale, a meno che il ritardo sia imputabile a cause terzi o di forza maggiore, nel qual caso Telecom Italia provvederà a comunicarlo tempestivamente all'Operatore.

<sup>10</sup> *Tempi relativi agli adeguamenti delle infrastrutture di sala e relativi collegamenti e tempi di assegnazione dello spazio dedicato all'Operatore nonché i tempi di approvvigionamento dei materiali necessari alla costruzione dell'infrastruttura.*

<sup>11</sup> *Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.*

<sup>12</sup> *Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.*

<sup>13</sup> *Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti*

I tempi per l'allestimento dei siti decorrono dalla data dello SLA di consegna dello studio di fattibilità alla data di prima convocazione per la presa in consegna del sito. Il conteggio dei giorni ai fini del calcolo delle penali di fornitura resta sospeso dalla data di consegna dello studio di fattibilità alla risposta dell'operatore, senza tuttavia azzerarsi anche in caso di accettazione.

Ai fini del riconoscimento delle penali lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale è calcolata sul totale dell'importo consuntivato per la realizzazione dei lavori, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente.

Giorni di ritardo nei tempi di consegna		Penale giornaliera espressa rispetto all'importo consuntivato
Da	A	
1	18	1,67%
19	63	0,44%
64	135	0,69%
Oltre 135		0,74%

## 4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

Di seguito si riportano i Service Level Agreement (SLA) per gli interventi di manutenzione relativa ai servizi di colocazione ed ai raccordi interni tra Operatori.

Per gli interventi richiesti in SLA Plus, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti non imputabile a cause di forza maggiore, Telecom Italia non addebiterà il costo dell'intervento in SLA Plus e riconoscerà le penali previste per gli equivalenti interventi standard.

### 4.1. Assurance per alimentazione e condizionamento per colocazione in sala interna, shelter , comingling e virtuale

Le cause di disservizio possono essere di due tipologie:

- Mancanza alimentazione agli apparati OLO per un guasto al circuito elettrico che riguardano i guasti a monte della Stazione di Energia (SE) fino a quest'ultima compresa.
- Modifica della temperatura di sala che tuttavia non genera un immediato disservizio per l'autonomia termica residua.

Per gli impianti Condivisi e Dedicati, i tempi di ripristino sono quelli di seguito elencati. Nel caso di impianti Dedicati non è applicabile lo SLA sul condizionamento in quanto gli impianti sono di pertinenza degli Operatori.

#### Tempi di ripristino sugli impianti di alimentazione e Condizionamento.

Key Performance Indicator	SLA
Tempo di ripristino	Entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 8 ore lavorative nel 90% dei casi

I tempi di ripristino non comprendono quelli necessari per approvvigionamenti specifici o dovuti all'ente fornitore dell'energia, né quelli di attesa del personale dell'Operatore nei casi in cui tale presenza è necessaria.

Tempi di ripristino in SLA PLUS sugli impianti di alimentazione e Condizionamento.

Key Performance Indicator	SLA Plus
Tempo di ripristino	Entro 12 ore solari nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 8 ore solari nel 90% dei casi

#### **4.2. TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE**

Key Performance Indicator	SLA
Tempo di ripristino	Entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 8 ore lavorative nel 90% dei casi

I tempi di ripristino indicati si riferiscono a situazioni nelle quali non si verificano errate diagnosi da parte dell'Operatore e/o la mancanza di parti di ricambio.

Tempi di ripristino in SLA PLUS degli apparati degli Operatori in collocazione virtuale

Key Performance Indicator	SLA PLUS
Tempo di ripristino	Entro 12 ore solari nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 8 ore solari nel 90% dei casi

I tempi di ripristino indicati si riferiscono a situazioni nelle quali non si verificano errate diagnosi da parte dell'Operatore e/o la mancanza di parti di ricambio.

#### **4.3. Evasione richieste di ingresso in centrale per collocazione virtuale e comingling (servizio di accompagnamento)**

Le richieste del servizio di accompagnamento in centrale per interventi dell'operatore, o ditte da lui incaricate, per le attività di manutenzione e provisioning, comportano la presenza del personale Telecom Italia sul sito entro 4 ore lavorative dalla richiesta.

In caso di SLA Plus la presenza è assicurata entro 4 ore solari.

#### **4.4. Assurance per i raccordi interni tra Operatori**

Per le segnalazioni pervenute dall'Operatore, Telecom Italia è tenuta ad effettuare il ripristino del servizio nei tempi riportati in tabella.

Key Performance Indicator	Orario ricezione segnalazione	SLA
Tempo di ripristino dei raccordi	8-16 lun.-ven.	10 ore solari nel 100% dei casi
Tempo di ripristino dei raccordi	16-8 lun.-ven.; 0-24 sab.-dom.- F.I.	14 ore solari nel 100% dei casi

L'orario di accettazione dei reclami è H24, 7 giorni su 7.

Nei casi in cui sia impossibile l'accesso alle sedi dell'Operatore da parte del personale Telecom Italia, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

In caso di guasto accertato di competenza Telecom Italia e di ritardo del personale dell'Operatore, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

Il tempo di ripristino indicato non si applica in caso di:

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;

Nei casi di cui ai punti 1 e 2 Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato.

#### ***4.5. Penali per il mancato rispetto dei tempi di ripristino degli apparati degli Operatori in collocazione virtuale. (servizio standard)***

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino sopra indicati, non imputabile a cause di forza maggiore e/o a mancata assistenza da parte dell'operatore, Telecom Italia corrisponde le penali descritte di seguito.

Ritardo di ripristino	Percentuale del prezzo di un intervento
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre le 4 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

#### **4.6. Penali di Assurance per colocazione in sala interna, shelter, comingling e virtuale**

Se il ritardo di intervento non è imputabile a causa di forza maggiore, in caso di mancato rispetto dei tempi di intervento sopra indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito.

<b>Ritardo di espletamento richieste di intervento</b>	<b>Percentuale sul canone mensilizzato</b>
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre le 4 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

Le penali saranno valorizzate sul valore mensilizzato del canone riferito al tipo di servizio richiesto dall'operatore (es. facility management, servizio energia elettrica, servizio di climatizzazione etc.).

#### **4.7. Penali per il servizio di accompagnamento**

In caso di mancato rispetto dei tempi per l'evasione delle richieste di accompagnamento in centrale, non imputabile a cause di forza maggiore, Telecom Italia corrisponde le penali descritte di seguito.

<b>Ritardo</b>	<b>Percentuale del prezzo dell'intervento</b>
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre le 4 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

#### **4.8. Penali per i raccordi interni tra Operatori**

Se il ritardo di intervento per raccordi interni tra Operatori non è imputabile a causa di forza maggiore, in caso di mancato rispetto dei tempi di intervento sopra indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito.

<b>Ritardo di espletamento richieste di intervento</b>	<b>Percentuale del costo del raccordo</b>
Per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi previsti	2 %