

CVP – Service Level Agreement – Offerta ante Bitstream

SLA E PENALI SU PROVISIONING CVP

	SLA 100%	Per i collegamenti realizzati entro i termini del 100%, Telecom Italia si impegna ulteriormente ad attivarne il 90% entro
Accessi asimmetrici a 2Mbps senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)	40 giorni solari	10 giorni solari
con intervento presso il cliente finale	40 giorni solari	20 giorni solari
Accessi xDSL simmetrici a 2Mbps	50 giorni solari	20 giorni solari
Accessi xDSL simmetrici a 8Mbps	50 giorni solari	40 giorni solari
Accessi SDH	120 giorni solari	90 giorni solari

I tempi suddetti sono al netto delle eventuali sospensioni per causa Operatore. Qualora i tempi di fornitura previsti dal suddetto SLA non venissero rispettati, l'OLO/ISP potrà richiedere il riconoscimento delle penali definite dalla successiva tabella

PENALI ASSOCIATE ALLO "SLA 100%"

Ritardo	PENALE
1-7 giorni solari	50% del canone mensile unitario + (canone giornaliero * numero di giorni di ritardo) *1,25
8-15 giorni solari	100% del canone mensile unitario + (canone giornaliero * numero di giorni di ritardo) *1,25
16-30 giorni solari	200% del canone mensile unitario + (canone giornaliero * numero di giorni di ritardo) *1,25
31-45 giorni	250% del canone mensile unitario + (canone giornaliero * numero di giorni di ritardo) *1,25
Oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45gg di ritardo + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno.

PENALI ASSOCIATE ALLO "SLA 90%"

Indicando con:

- A: il numero di accessi complessivi realizzati fuori SLA
- B: l'importo medio del canone giornaliero
- C: il numero medio di giorni di ritardo

L'importo della penale sarà calcolato come segue: Penale = A*B*C *1,25

ERRATO PROVISIONING

Il provisioning di un accesso viene considerato "errato/incompleto" qualora fino alla segnalazione da parte dell'operatore l'accesso non abbia mai funzionato. A tal fine la segnalazione deve avvenire entro i 15 giorni immediatamente successivi alla sua consegna da parte di Telecom Italia. Tale evento comporta quindi il riavvio della procedura di provisioning da parte di Telecom Italia. Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di errato provisioning entro il limite del 10% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore.

PENALI SU ERRATO PROVISIONING

Qualora il numero di accessi CVP realizzati con errato provisioning superi la quota indicata dal relativo SLA, per ognuno di tali accessi l'Operatore potrà richiedere una penale pari al 25% del canone mensile.

Il tempo di mancato funzionamento del circuito sarà inoltre considerato come estensione del tempo di provisioning ed ad esso saranno quindi applicate le penali previste per l'eventuale ritardo di provisioning.

I ritardi suddetti sono comunque al netto delle eventuali sospensioni dovute a causa dell'Operatore e del tempo necessario alla segnalazione.

SLA E PENALI SU ASSURANCE CVP

Telecom Italia si impegna a risolvere:

- il 100% dei guasti entro 4 ore solari, se la segnalazione avviene dalle 8,00 alle 12,00 dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì), 12 ore solari nei restanti casi.

Per i guasti rimossi oltre tali tempi, l'OLO/ISP potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ognuno degli SLA definiti verrà calcolato lo scostamento dal valore obiettivo e verrà calcolata la somma degli scostamenti;
- il risultato di questa somma è lo scostamento globale (in punti percentuali) dai valori obiettivo e ad esso viene applicato il valore di penale descritto nella tabella che segue:

Scostamento	Penale
Fino a 5 punti percentuali	25% del canone mensile dell'accesso per ogni guasto oltre SLA
Oltre 5 e fino a 10 punti percentuali	50% del canone mensile dell'accesso per ogni guasto oltre SLA
Oltre 10 punti percentuali	125% del canone mensile dell'accesso per ogni guasto oltre SLA

Collegamenti xDSL non esercibili

Per tutte le tipologie di accessi xDSL, a valle della DNI (data di rilascio tecnico della linea a cura Telecom Italia) si possono verificare malfunzionamenti della linea (es eccessiva attenuazione, incompatibilità elettromagnetica) dovuti a fenomeni non prevedibili in fase di progettazione e/o dovuti alla dinamica della complessità tecnologica della rete di accesso. Tali eventi sono riscontrabili in fase di esercizio (quando cioè il servizio è attivo) e a seguito della segnalazione di un degrado da parte dell'Operatore. In tali casi, il servizio viene riconfigurato, ove possibile e a cura Telecom Italia, su una diversa linea fisica. In caso di fattibilità tecnica negativa (es malfunzionamento non eliminabile), l'accesso xDSL verrà cessato senza oneri per alcuna delle parti secondo una modalità operativa di dettaglio guidata da Telecom Italia.

Per maggiori informazioni sul servizio **CVP**, è possibile scrivere a: infocvp@telecomitalia.it

Torna alla pagina precedente del portale