SLA e Penali per accessi ADSL su DSLAM Ethernet – Offerta Ante Bitstream

PROVISIONING

Il tempo di consegna dell'accesso del cliente finale di un Operatore è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Telecom Italia e la data in cui il servizio è disponibile all'Operatore, al netto delle sospensioni causa cliente.

SLA

Nella tabella seguente sono riportati i valori che Telecom Italia garantisce nelle attivazioni/variazioni degli accessi dei clienti finali richieste dagli Operatori.

VELOCITA' ADSL 20 M/512K 20M/384K, 7M/512K, 7M/384K, 4M/512K	Tempo di attivazione	Percentuali garantite
Senza intervento presso il cliente finale (linea RTG esistente)	20 giorni solari	90%
Con intervento presso il cliente finale (es ISDN,splitter, collegamento senza fonia)	30 giorni solari	90%
Senza intervento presso il cliente finale (linea RTG esistente)	50 giorni solari	100%
Con intervento presso il cliente (es ISDN,splitter, collegamento senza fonia)	50 giorni solari	100%

VELOCITA' ADSL 4M/256K	Tempo di attivazione	Percentuali garantite
Senza intervento presso il cliente finale (linea RTG esistente)	10 giorni solari	90%
Con intervento presso il cliente finale (es ISDN, splitter, collegamento senza fonia)	22 giorni solari	90%
Senza intervento presso il cliente finale (linea RTG esistente)	44 giorni solari	100%
Con intervento presso il cliente finale (es ISDN, splitter, collegamento senza fonia)	44 giorni solari	100%

VELOCITA' ADSL 2M/256K	Tempo di attivazione	Percentuali garantite
Senza intervento presso il cliente finale (linea RTG esistente)	8 giorni solari	90%
Con intervento presso il cliente finale (es ISDN, Splitter, linea senza fonia)	20 giorni solari	90%
Senza intervento presso il cliente finale (linea RTG esistente)	42 giorni solari	100%
Con intervento presso il cliente finale (es ISDN, Splitter, linea senza fonia)	42 giorni solari	100%

Penali riferite al rispetto dello SLA nel 100% dei casi (tutte le velocità di accesso)

Ritardo del tempo di consegna	Penale
1-7 giorni solari	40% del canone mensile unitario + (canone giornaliero * numero di giorni di ritardo)

8-15 giorni solari	80% del canone mensile unitario + (canone giornaliero * numero di giorni di ritardo)
16-30 giorni solari	160% del canone mensile unitario + (canone giornaliero * numero di giorni di ritardo)
31-45 giorni	200% del canone mensile unitario + (canone giornaliero * numero di giorni di ritardo)
Oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45gg di ritardo + 200% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno.

Penali riferite al rispetto dello SLA nel 90% dei casi
L'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- numero di accessi complessivi realizzati fuori SLA del 90%
- importo del canone giornaliero
- numero di giorni medi di ritardo

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

ASSURANCE

Il tempo di ripristino del servizio ADSL per il cliente finale di un Operatore è definito come il numero di giorni lavorativi intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia e la data di rimozione del guasto, al netto delle sospensioni causa cliente.

SLA
Telecom Italia si impegna a risolvere:

- il 90% dei guasti entro il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del reclamo
- il 95% dei guasti entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del reclamo.

PENALI
Qualora Telecom non rispetti le percentuali di risoluzione dei guasti garantite, corrisponderà all'Operatore una penale così determinata: per ognuno degli SLA definiti verrà calcolato lo scostamento dal valore obiettivo e verrà applicato il valore di penale descritto nella tabella seguente:

Scostamento	Penale
Fino a 5 punti percentuali	20% del canone mensile
Oltre 5 e fino a 10 punti percentuali	40% del canone mensile
Oltre 10 punti percentuali	100% del canone mensile

Gli importi unitari suddetti si applicano al numero di guasti fuori 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.