

**ASSURANCE  
WHOLESALE LINE RENTAL  
DI TELECOM ITALIA  
2008**

**9 settembre 2008**

# INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SLA DI ASSURANCE PER IL SERVIZIO WLR E DEI RELATIVI SERVIZI ACCESSORI.....</b>	<b>3</b>
2.1	SLA Base Assurance.....	4
2.2	SLA Plus Assurance.....	5

## 1 SCOPO

Il presente documento descrive i processi di Assurance del servizio WLR e dei relativi servizi accessori. Telecom Italia e l'operatore WLR si impegnano a rispettare tali processi per consentire una trasparenza del rapporto e la salvaguardia della qualità del servizio offerta ai clienti finali.

## 2 SLA DI ASSURANCE PER IL SERVIZIO WLR E DEI RELATIVI SERVIZI ACCESSORI

Il cliente finale WLR reclama il guasto nei confronti del Customer Care del proprio operatore. Quest'ultimo, in fase di segnalazione, deve comunicare a Telecom Italia lo specifico servizio su cui si è verificato il disservizio, i dati del cliente "disservito" e i dati dell'ordine commerciale che ha generato l'attivazione del servizio WLR. In caso di mancata fornitura dei dati richiesti, non si considera applicabile il tempo di ripristino di cui alla **Tabella 1**.

L'operatore WLR segnalerà gli eventuali disservizi relativi alla linea WLR agli stessi punti di interfaccia indicati nel Piano Impiantistico necessario a consentire l'esercizio e la manutenzione della rete d'interconnessione con Telecom Italia.

Per segnalazioni di disservizi dovute a problemi generali di rete e non dovute a malfunzionamenti sulla singola linea del cliente finale, il disservizio è trattato secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali d'assistenza tecnica per i guasti di rete.

Prima di inviare il reclamo all'interfaccia Telecom Italia, l'operatore WLR deve effettuare, come prerequisite indispensabile, tutte le diagnosi necessarie per discriminare se l'intervento correttivo sia o meno di competenza di Telecom Italia.

Tutte le modalità di esecuzione dei test effettuati e le risultanze di dettaglio della diagnosi effettuata dall'operatore WLR devono essere documentate al relativo punto di contatto di Telecom Italia contestualmente alla richiesta di assistenza. Per problemi di interlavoro tra gli autocommutatori di interconnessione, l'operatore WLR deve fornire i tracciati delle chiamate soggette a malfunzionamento.

E' prevista la possibilità di effettuare, su richiesta dell'operatore WLR e previa analisi di fattibilità, una gestione unificata dei guasti relativamente a differenti sedi-cliente.

Per il ripristino del servizio, vale la seguente tempistica:

## 2.1 SLA Base Assurance

Gli SLA base di Assurance del servizio WLR, inclusi nel prezzo del servizio, sono i seguenti.

<b>Tabella 1 – SLA Base di Assurance del servizio WLR</b>
<b>100% dei casi</b>
Ripristino entro 3 ore dal compimento del 2° giorno lavorativo, compreso il sabato, successivo alla segnalazione del guasto

Sono esclusi da tale SLA i disservizi dovuti a problemi generali di rete che sono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR, ovvero indisponibilità del cliente WLR, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata fornitura da parte di quest'ultimo della documentazione richiesta da Telecom Italia, citata nel presente documento, funzionale all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"<sup>1</sup>.

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

Nei casi di cui ai punti 3 e 4, il processo di Assurance e il relativo conteggio dei tempi di SLA sono interrotti. Il processo è riavviato una volta rimosse le suddette cause di sospensione. Qualunque sospensione è prontamente notificata da Telecom Italia all'operatore WLR.

Nel caso di cui al punto 5, le Parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino sopra indicati, riconoscerà all'operatore una penale pari:

---

<sup>1</sup> per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressochè disabitate, ecc...) e per "località disagiate" le zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.: elicottero, funivia, ecc...).

<b>Tabella 3 – Penali riferite allo SLA base di assurance per ritardo di ripristino servizio WLR</b>	
<i>Ritardo (ore solari)</i>	<i>Penale come % del costo complessivo del canone mensile</i>
<b>Fino a 5 ore</b>	<b>30%</b>
<b>Oltre 5 ore e fino a 8 ore</b>	<b>100%</b>
<b>Oltre 8 ore e fino a 10 ore</b>	<b>150%</b>
<b>Oltre 10 ore</b>	<b>200% + 100% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni ora di ritardo successiva alla decima</b>

Le penali per ritardo di ripristino del servizio WLR non sono applicabili in caso di segnalazioni ricevute in formato non rispondente al formato standard.

Nel caso di richieste di WLR su linea già attiva, gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati, compresi quelli occorrenti immediatamente dopo l'attivazione, saranno gestiti come normali guasti ed assoggettati alle normali procedure e SLA base di Assurance.

## 2.2 SLA Plus Assurance

Lo SLA Plus di Assurance sul servizio WLR viene fornito su base progetto con le caratteristiche di seguito riportate.

Condizioni di accesso allo SLA Plus:

- gi accessi da trattare in base allo SLA Plus devono essere preventivamente specificati dall'Operatore tramite apposita richiesta;
- salvo richiesta di disdetta (richiesta di passaggio della singola linea al trattamento su base SLA base), tale richiesta ha validità fino alla cessazione dell'accesso o al suo passaggio ad altro Operatore;
- salvo cessazione dell'accesso o il suo passaggio ad altro Operatore, la trasformazione dell'accesso da SLA Plus a SLA Base potrà essere richiesta solo dopo almeno un anno dalla richiesta di SLA Plus;
- lo SLA Plus viene fornito su una consistenza minima pari a 2.500 linee.

<b>Tabella 2 – SLA Plus Assurance del servizio WLR</b>
Orario di accettazione: 8.00-18,30 lunedì-venerdì 8.00-14,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica
Orario di lavorazione: 8.00-20,00 lunedì-venerdì 8.00-16,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica
Tempo di ripristino: 8 ore lavorative nel 95% dei casi su base mensile

Le condizioni economiche relative allo SLA PLUS di Assurance prevedono la corresponsione da parte dell'Operatore WLR di un Canone di 7,00 €/mese per linea, aggiuntivo rispetto alle condizioni economiche previste per il servizio WLR.

La fornitura dello SLA Plus di Assurance viene gestita a progetto ed a valle di una specifica abilitazione dell'Operatore. Entro il completamento della fase di abilitazione Telecom Italia indicherà all'Operatore le modalità da adottare al fine di dettagliare gli accessi WLR da trattare in modalità SLA Plus.

Telecom Italia si riserva di introdurre modalità automatiche di attivazione/disattivazione dello SLA Plus Assurance del servizio WLR

Sono esclusi da tale SLA i disservizi dovuti a problemi generali di rete che sono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR, ovvero indisponibilità del cliente WLR, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata fornitura da parte di quest'ultimo della documentazione richiesta da Telecom Italia, citata nel presente documento, funzionale all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressochè disabitate, ecc...) e per "località disagiate" le zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.:elicottero, funivia, ecc...).

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

Nei casi di cui ai punti 3 e 4, il processo di Assurance e il relativo conteggio dei tempi di SLA sono interrotti. Il processo è riavviato una volta rimosse le suddette cause di sospensione. Qualunque sospensione è prontamente notificata da Telecom Italia all'operatore WLR.

Nel caso di cui al punto 5, le Parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino dello SLA Plus di Assurance sopra indicati, riconoscerà all'Operatore le seguenti penali:

- 0,2% del canone mensile complessivo di tutte le linee trattate in SLA Plus (canone accesso + canone dello SLA plus) per ogni scostamento in diminuzione di 0,1 punti percentuali rispetto al valore obiettivo pari al 95% dei casi;
- qualora il ripristino del servizio su uno specifico accesso WLR avvenga oltre i tempi previsti dallo SLA Base, in aggiunta alle penali di cui al punto precedente, si applicano anche le penali previste dallo SLA Base;
- qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell'Operatore, eccetera), a titolo di rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto un importo pari a 209,00 Euro.

Nel caso di richieste di WLR su linea già attiva, gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati, compresi quelli occorrenti immediatamente dopo l'attivazione, saranno gestiti come normali guasti ed assoggettati alle normali procedure e SLA Plus di Assurance attivate sulla linea.