

**Service Level Agreement
di Telecom Italia
2010**

Servizi trasmissivi a capacità dedicata

**(Circuiti *Terminating* e *Trunk*, Flussi di Interconnessione e
Raccordi Interni di Centrale)**

30 ottobre 2009

INDICE

1	SCOPO	5
2	DEFINIZIONE DEI PARAMETRI DI QUALITÀ	6
2.1	Provisioning	6
2.1.1	Tempo di consegna	6
2.1.2	Modifica dei tempi di consegna	7
2.2	Service Level Agreement per i collegamenti gestiti nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)	9
2.3	Assurance	9
2.3.1	Tempo di ripristino	9
2.3.2	Modifica dei tempi di ripristino	10
2.4	Disponibilità annua	10
3	SLA "BASE" PER I CIRCUITI TERMINATING E TRUNK	12
3.1	Provisioning	12
3.1.1	Tempo di consegna	12
3.1.2	Penali per ritardo nella consegna	13
3.2	Assurance	15
3.2.1	Tempo di ripristino	15
3.2.2	Penali per ritardo nel ripristino	15
3.3	Disponibilità annua	16
3.3.1	Penali per superamento della soglia di disponibilità annua	17
4	SLA "PREMIUM" PER I CIRCUITI TERMINATING E TRUNK	18
4.1	Tempo di consegna: opzione "Provisioning Premium"	18
4.1.1	Livello di servizio	18
4.1.2	Condizioni economiche	19
4.1.3	Penali per ritardo nel "Provisioning Premium"	19
4.2	Tempo di ripristino: opzione "Ripristino Premium"	20
4.2.1	Livello di servizio	20
4.2.2	Condizioni economiche	21
4.2.3	Penali per ritardo nel "Ripristino Premium"	21
4.3	Disponibilità annua: opzione "Disponibilità Annuale Premium"	22
4.3.1	Livello di servizio	22
4.3.2	Condizioni economiche	24

4.3.3	Penali per superamento della soglia di “Disponibilità Annuale Premium”	24
5	<i>SLA “BASE” PER I FLUSSI DI INTERCONNESSIONE</i>	25
5.1	Provisioning	25
5.1.1	Tempo di consegna: Ordini pianificati.....	25
5.1.2	Tempo di consegna: Ordini non pianificati.....	26
5.1.3	Penali per ritardo nella consegna	27
5.2	Assurance	28
5.2.1	Tempo di ripristino	28
5.2.2	Penali per ritardo nel ripristino	28
5.3	Disponibilità annua	29
5.3.1	Penali per superamento della soglia di disponibilità annua	30
6	<i>SLA “PREMIUM” PER I FLUSSI DI INTERCONNESSIONE</i>	30
6.1	Tempo di consegna: opzione “Provisioning Premium”	31
6.1.1	Livello di servizio	31
6.1.2	Condizioni economiche	31
6.1.3	Penali per ritardo nel “Provisioning Premium”	32
6.2	Tempo di ripristino: opzione “Ripristino Premium”	32
6.2.1	Livello di servizio	32
6.2.2	Condizioni economiche	33
6.2.3	Penali per ritardo nel “Ripristino Premium”	34
6.3	Disponibilità annua: opzione “Disponibilità Annuale Premium”	35
6.3.1	Livello di servizio	35
6.3.2	Condizioni economiche	36
6.3.3	Penali per superamento della soglia di “Disponibilità Annuale Premium”	36
7	<i>SLA PER I RACCORDI INTERNI DI CENTRALE</i>	37
7.1	Raccordi Interni di Centrale Passivi	37
7.2	Raccordi Interni di Centrale Attivi	37
8	<i>SLA DI PROVISIONING PER ORDINI CONGIUNTI</i>	38
9	<i>SLA PER LE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE</i>	39
9.1	Provisioning	39
9.1.1	Tempo di consegna: Prestazione di Collegamento Multipunto.....	39
9.1.2	Tempo di consegna: Prestazione di Multiplazione	40
9.1.3	Tempo di consegna: Prestazioni di Protezione per collegamenti a 155 Mbit/s.....	40
9.1.4	Penali per ritardo nella consegna	41
9.2	Assurance	42
9.2.1	Tempo di ripristino: Prestazione di Collegamento Multipunto.....	42

9.2.2	Tempo di ripristino: Prestazioni di Protezione per collegamenti a 155 Mbit/s	42
9.2.3	Penali per ritardo nel tempo di ripristino	42
9.3	Disponibilità annua	43
9.3.1	Prestazioni di Protezione per collegamenti a 155 Mbit/s	43
9.3.2	Penali per superamento della soglia di disponibilità annua	43
10	<i>RISTORO DEI COSTI DI TELECOM ITALIA</i>	43
10.1	Annullamento ordini.....	43
10.2	Cessazioni anticipate.....	44
10.3	Interventi a vuoto	44
10.3.1	Provisioning	44
10.3.2	Assurance	45

Service Level Agreement di Telecom Italia 2010:

Servizi trasmissivi a capacità dedicata

(Circuiti *Terminating* e *Trunk*, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale)

1 SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) per i servizi trasmissivi offerti da Telecom Italia ("TI"), sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi trasmissivi a capacità dedicata all'ingrosso (Circuiti *Terminating*, Circuiti *Trunk*, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale) di Telecom Italia e in particolare:

- Delibera AGCom 45/06/CONS del 25/01/2006, recante "Mercati dei segmenti terminali di linee affittate e dei segmenti di linee affittate su circuiti interurbani (Mercati n. 13 e 14 della Commissione Europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari".

I servizi considerati sono quelli riportati nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata"; in particolare:

- Circuiti *Terminating*;
- Circuiti *Trunk*;
- Flussi di Interconnessione;
- Raccordi Interni di Centrale;
- Prestazioni aggiuntive.

Oltre allo SLA “Base”, compreso nei canoni mensili dei servizi, TI fornisce agli Operatori, dietro la corresponsione di una somma aggiuntiva, un servizio di SLA “Premium” che offre condizioni di fornitura, ripristino e disponibilità migliorative rispetto allo SLA “Base”.

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei livelli di qualità garantiti, Base o Premium, calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'Operatore può richiedere a Telecom Italia la corresponsione di specifiche penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento di tali penali, previa verifica di congruenza di quanto richiesto.

2 DEFINIZIONE DEI PARAMETRI DI QUALITÀ

2.1 Provisioning

2.1.1 Tempo di consegna

Il tempo di consegna è definito come il numero dei giorni solari intercorrenti tra la data di presentazione della richiesta e la data in cui il circuito viene reso effettivamente disponibile all'Operatore. Si definisce come “Data di Inizio Termini” (DIT) la data dalla quale decorre il tempo di consegna del servizio richiesto.

La richiesta di attivazione del servizio (nel seguito “ordine”), o di un insieme di servizi (nel seguito “ordine congiunto” secondo quanto descritto nel documento “Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata”), effettuata in forma scritta, dovrà essere indirizzata alla struttura competente di Telecom Italia dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario 08:00 - 16:00, utilizzando le informazioni contenute nell'elenco riportato sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale-telecomitalia.it. In tal caso la DIT coincide con la data di ricezione dell'ordine.

Nel caso l'ordine pervenga fuori dall'orario sopra indicato, la DIT decorrerà dal primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

A partire dalla DIT, TI garantisce un tempo massimo di consegna, per ogni circuito ordinato, dipendente dalla tipologia (Circuito *Terminating*, Circuito *Trunk*, Flusso di Interconnessione, ecc.) e dalla velocità del collegamento.

Nel caso di ordini congiunti, a partire dalla DIT, TI garantisce un tempo massimo di consegna unico per l'insieme dei circuiti ordinati contestualmente (es. Flussi di Interconnessione + Circuito *Terminating* con pari o diversa velocità) dipendente dalla tipologia (Circuito *Terminating*, Circuito *Trunk*, Flusso di Interconnessione) e dalla velocità dei circuiti che compongono l'ordine congiunto.

La "Data di Effettiva Consegna" (DEC) del circuito è definita come la data in cui viene effettuato il collaudo trasmissivo e stilato, tra le Parti, il verbale di consegna del circuito stesso.

Nel caso di circuiti ordinati contestualmente con un ordine congiunto, si avrà una DEC per ciascun circuito richiesto nell'ordine.

2.1.2 Modifica dei tempi di consegna

Nei casi di seguito elencati, i tempi di consegna si modificano come segue:

1) Fermi per causa "permessi enti pubblici o privati"

In tali casi i tempi di consegna vengono prolungati del tempo necessario per ottenere tali permessi; il prolungamento va comunicato all'Operatore.

2) Terminazione d'utente collocata in un sito posto in "aree speciali"

Un sito posto in "aree speciali" è riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di 1.000 abitanti, le aree di alta montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o in un sito posto in "località disagiate", in quanto non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.). In tali casi TI può derogare dai tempi indicati nello SLA di provisioning, dandone comunicazione motivata all'Operatore e comunicando allo stesso il tempo necessario per la fornitura del servizio richiesto e la conseguente data di consegna prevista.

3) Necessità di adeguamento e/o realizzazione di infrastrutture trasmissive con previsione massima di 3 mesi dall'ordine

In tali casi i tempi di consegna, sono prolungati del tempo necessario per l'effettuazione di tali attività. TI si impegna a comunicare all'Operatore il tempo necessario e la conseguente data di consegna prevista; in caso di indisponibilità della rete di accesso di Telecom Italia, con previsione di slittamento dei tempi superiore a 3 mesi, TI considererà annullato l'ordine, senza oneri per l'Operatore, dandone comunicazione all'Operatore stesso con l'indicazione della data in cui ripresentare l'ordine.

4) *Inaccessibilità della sede o degli impianti dell'Operatore o del suo cliente per cause dipendenti dall'Operatore o dal cliente*

In tal caso i tempi di consegna vengono incrementati, su richiesta dell'Operatore, della durata complessiva dell'indisponibilità fino ad un massimo di 3 mesi dalla DIT, dopo di che l'ordine verrà annullato da TI con relativi oneri a carico dell'Operatore (par. 10.1).

5) *Ritardi per causa dell'Operatore o del suo cliente*

Per ritardi causati dall'Operatore o dal suo cliente (es. errori od omissioni di dati significativi negli ordini, variazioni richieste durante la realizzazione dei collegamenti), i tempi di consegna dei relativi collegamenti saranno ripianificati a partire dalla data di rimozione da parte dell'Operatore delle cause di ritardo e TI darà comunicazione all'Operatore stesso della nuova data di consegna.

Qualora TI, per le motivazioni di cui ai punti 1), 2), 3), non sia in grado di rispettare i tempi massimi di consegna stabiliti dallo SLA di provisioning per il servizio ordinato, si impegna a darne comunicazione all'Operatore entro 20 giorni solari dalla DIT, indicando la causa di slittamento dei tempi e la nuova data prevista per la consegna.

In tutti i casi di rimodulazione dei tempi di consegna di cui ai punti 1), 2), 3), 4) la DEC di consegna sarà considerata da TI come data di consegna concordata e indicata sul verbale di consegna.

Nel caso di data concordata tra TI e l'Operatore, i circuiti consegnati oltre tale data vengono considerati come non consegnati entro il numero di giorni solari previsti dallo SLA di provisioning, nel 100% dei casi, del circuito ordinato.

2.2 Service Level Agreement per i collegamenti gestiti nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery (NPD)

Per tutti i collegamenti che entrano nello stato di "Sospensione" nell'ambito del Nuovo processo di Delivery (NPD) – nelle casistiche dettagliate nell' "Addendum al Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010 - Servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13 Nuovo Processo di Delivery (NPD)" – il calcolo dello SLA di provisioning verrà interrotto al momento della notifica all'Operatore dell'impedimento realizzativo e riprenderà a far data dalla comunicazione di ripresa in lavorazione.

2.3 Assurance

2.3.1 Tempo di ripristino

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore (solari o lavorative, a seconda dei servizi) intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione da parte di TI, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale.

Laddove il tempo di ripristino è espresso in ore lavorative, la rimozione del disservizio avviene nell'orario di lavoro 08:00 – 18:30 (dal lunedì al venerdì esclusi i festivi).

Nel caso di ritardo nel ripristino del servizio, al fine del calcolo del tempo di ritardo, si applicano le seguenti regole:

1. nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore lavorative, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base dei seguenti orari:
 - 08:00 – 20:00 dal lunedì al venerdì;
 - 08:00 – 13:00 il sabato.

sono esclusi dal computo i giorni festivi infrasettimanali;

2. nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore solari, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base del numero di ore solari di ritardo.

2.3.2 Modifica dei tempi di ripristino

I tempi di ripristino garantiti non si applicano in caso di:

- 1) **cause di forza maggiore;**
- 2) **guasti causati da terzi;**
- 3) **causa cliente/Operatore**, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale dell'Operatore, laddove l'accesso a tali sedi sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) **collegamenti posti in "aree speciali" e/o in un sito posto in "località disagiate"**, così come definite nel par. 2.1.2.

Nei casi di cui ai punti 1) e 2), TI si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile. Nel caso di cui al punto 3), il tempo si considera reiterato, ovvero il computo dei tempi di ripristino si sospende sino al momento della seconda visita. Qualora alla seconda visita la sede del cliente/Operatore risulti ancora non accessibile per cause dipendenti dal cliente/Operatore, TI considererà annullata la segnalazione del guasto, fatta salva la facoltà per TI di richiedere all'Operatore il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine. Nel caso di cui al punto 4), le Parti concordano nuovi tempi di ripristino.

Nel caso che, a seguito di una segnalazione di guasto da parte dell'Operatore, TI riscontri che la sua rete è funzionante ed il guasto sia invece ascrivibile a cause imputabili all'Operatore o al suo cliente, Telecom Italia addebiterà all'Operatore un importo per intervento a vuoto come riportato nel par. 10.3.2.

2.4 Disponibilità annua

Per disponibilità annua di un circuito si intende il numero di ore (solari o lavorative, come successivamente specificato) di funzionamento del servizio nell'arco di un anno. La disponibilità è calcolata come il complemento a 100 della indisponibilità annua, quest'ultima rilevata come sommatoria della durata dei disservizi segnalati dall'Operatore

sul collegamento ed effettivamente riscontrati da TI nel periodo di osservazione, con esclusione degli interventi a vuoto di cui al par. 10.3.2.

La formula utilizzata per il calcolo della disponibilità è la seguente:

$$[1 - \frac{\sum \text{durata guasti}}{(\text{numero giorni/anno} \times \text{numero ore/giorno})}] \times 100$$

dove:

- la durata di ciascun guasto (se effettivamente riscontrato) è espressa in numero di ore (solari o lavorative, secondo il caso) intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione;
- il numero di giorni (solari o lavorativi, secondo il caso) moltiplicato il numero di ore giornaliere (solari o lavorative, rispettivamente) rappresenta il periodo di osservazione considerato, riferibile comunque ad un anno.

Nello specifico, per i circuiti per i quali il tempo di ripristino è espresso in ore solari:

- la durata di ciascun disservizio è pari al numero di ore solari intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione;
- il periodo di osservazione (che costituisce il denominatore della formula utilizzata) è costituito dal numero totale di ore solari (365 giorni/anno x 24 ore/giorno) contenute nei 12 mesi successivi alla data di decorrenza del parametro.

Per i circuiti per i quali il tempo di ripristino è espresso in ore lavorative:

- la durata di ciascun disservizio è pari al numero di ore lavorative intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione;
- il periodo di osservazione è dato dal numero totale di ore lavorative (numero di giorni lavorativi/anno x 8 ore/giorno) contenute nei 12 mesi successivi alla data di decorrenza del parametro.

La data di decorrenza per il calcolo della Disponibilità è la DEC del circuito e la durata di vita minima del collegamento deve essere almeno 1 anno e pertanto sono esclusi tutti i circuiti che sono stati cessati entro l'anno di osservazione.

3 SLA “BASE” PER I CIRCUITI *TERMINATING* E *TRUNK*

3.1 *Provisioning*

3.1.1 Tempo di consegna

Dalla DIT, TI garantisce un tempo massimo di consegna, per ogni Circuito *Terminating* o *Trunk* ordinato, dipendente dalla tipologia e dalla velocità del collegamento, come riportato nella Tabella 1, purché, al momento della consegna del circuito, sia già presente l'infrastruttura trasmissiva necessaria per la consegna del servizio in oggetto (servizio accessorio e complementare di Flusso di Interconnessione o di Raccordo Interno di Centrale). Qualora non sia possibile consegnare il circuito per la mancanza dei servizi complementari sopra citati, TI annullerà l'ordine e addebiterà all'Operatore il ristoro dei costi sostenuti come riportato nella Tabella 39.

Classe di velocità del circuito	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
Analogici e Numerici fino a 64 kbit/s	24
n x 64 kbit/s (< 2 Mbit/s)	37
2 Mbit/s (strutturato e non strutturato)	51
> 2 Mbit/s	100

Tabella 1: Tempi massimi di consegna garantiti per Circuiti *Terminating* o *Trunk* (validi nel 100% dei casi)

Per gli Operatori che ordinano, nell'arco di un anno solare per ciascuna tipologia (*Terminating* e *Trunk*), un numero di circuiti, della stessa classe di velocità, superiore a 20 (le classi di velocità di riferimento sono quelle riportate nella Tabella 2), TI garantisce la consegna del 95% di tali circuiti nei tempi previsti dalla Tabella 2.

Classe di velocità del circuito	Tempo di consegna (giorni solari)
Analogici e Numerici fino a 64 kbit/s	14
n x 64 kbit/s (< 2 Mbit/s) e 2 Mbit/s strutturato	29
2 Mbit/s non strutturato	26
≥ 34 Mbit/s	48 ¹

Tabella 2: Tempi di consegna garantiti nel 95% dei casi per Circuiti *Terminating* o *Trunk*

I tempi di consegna indicati nella Tabella 1 e nella Tabella 2 si applicano anche per gli ordini congiunti di Circuiti *Terminating* e *Trunk*.

Più in generale, per la determinazione dei tempi di consegna di circuiti ordinati con un ordine congiunto si rimanda al par. 8.

3.1.2 Penali per ritardo nella consegna

Qualora TI non rispetti i tempi massimi di consegna indicati nella Tabella 1, oppure quelli definiti in base alle indicazioni del par. 8 per gli ordini congiunti, eventualmente modificati secondo quanto definito nel paragrafo 2.1.2, o i tempi concordati con l'Operatore, è tenuta a corrispondere la penale indicata nella Tabella 3.

Ritardo	Penale
1-2 giorni solari	30 % canone mensile
3-7 giorni solari	50 % canone mensile
8-15 giorni solari	100 % canone mensile
16-30 giorni solari	200 % canone mensile
oltre il 30-esimo giorno solare	al 200 % del canone mensile si aggiunge il 200 % del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo oltre il 30-esimo

Tabella 3: Penali per ritardo nella consegna dei Circuiti *Terminating* o *Trunk* (100% dei casi)

¹ Con apparati installati e banda disponibile, altrimenti il tempo di consegna è di 90 giorni solari.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla fatturazione del circuito oggetto di eventuale penale e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

Qualora TI non rispetti i tempi massimi di consegna validi nel 95% dei casi indicati nella Tabella 2, oppure quelli definiti in base alle indicazioni del par. 8 per gli ordini congiunti, corrisponderà una penale per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi fissati per ciascun circuito, come indicato in Tabella 4.

Ritardo	Penale per ogni circuito
Per ogni giorno di ritardo	50 % del canone giornaliero

Tabella 4: Penali per ritardo nella consegna dei Circuiti *Terminating* o *Trunk* (95% dei casi)

Il calcolo del rispetto dei tempi per il 95% dei casi verrà effettuato da TI a consuntivo annuale sulla totalità dei circuiti acquistati dall'Operatore per ogni tipologia, secondo la seguente procedura:

- individuazione dei circuiti per i quali non è stato rispettato il tempo di consegna valido nel 95% dei casi;
- verifica se il rapporto tra tale numero di circuiti ed il totale circuiti di quella tipologia acquistati dall'Operatore è superiore o inferiore al 95% dei casi;
- nel caso in cui la percentuale di consegne che rispettano i tempi sia inferiore al 95%, per tutti i circuiti fuori SLA, e fino al raggiungimento del 95% dei casi, si paga la penale della Tabella 4 con l'eccezione di quelli per i quali è stata già pagata la penale di cui alla Tabella 3 e al netto della franchigia del 5% calcolata come di seguito indicato;
- per tutti i circuiti che non hanno rispettato il tempo di consegna garantito per lo SLA al 95%, i circuiti che ricadono nella franchigia del 5%, calcolata sul totale dei circuiti

consegnati, sono individuati in ordine cronologico crescente rispetto alla Data Ricezione Ordine.

Le penali dovute da TI per il 95% dei casi dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dal termine dell'anno solare cui si riferiscono e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

3.2 Assurance

3.2.1 Tempo di ripristino

I tempi di ripristino garantiti sono indicati nella Tabella 5, salvo quanto diversamente concordato con l'Operatore.

Velocità del circuito	Tempo massimo di ripristino	
fino a 64 kbit/s	8	ore lavorative
n x 64 kbit/s fino a 2 Mbit/s	4,5	ore solari (segnalazioni pervenute in orario 08:00-12:00 Lun-Ven escluso festivi)
	12	ore solari (in altro orario)
> 2 Mbit/s	4,5	ore solari

Tabella 5: Tempi di ripristino dei Circuiti *Terminating* o *Trunk*

3.2.2 Penali per ritardo nel ripristino

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino del servizio indicati nella Tabella 5, o rispetto a quelli diversamente concordati tra le Parti, TI corrisponderà all'Operatore la penale prevista nella Tabella 6.

Ritardo di ripristino	Penale
fino a 4 ore	25 % del canone mensile
oltre 4 e fino a 8 ore	100 % del canone mensile
oltre 8 e fino a 10 ore	200 % del canone mensile
ogni ora oltre la decima	al 200 % del canone mensile si aggiunge il 200 % del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima

Tabella 6: Penali per ritardi di ripristino nei Circuiti *Terminating* o *Trunk*

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino del servizio si applica quanto riportato nel paragrafo 2.3.1.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data del disservizio e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata. Nel computo di tali penali vanno considerati esclusivamente i ticket di disservizio chiusi con causale TI, cioè i disservizi segnalati dall'Operatore ed effettivamente riscontrati da TI sulla sua rete.

3.3 Disponibilità annua

Al fine di consentire la replicabilità di una linea affittata *retail* che include due Circuiti *Terminating*, TI garantisce, per ciascun Circuito *Terminating*, la disponibilità annua riportata nella Tabella 7.

Velocità del circuito	Disponibilità annua (%)
Analogici e Numerici fino a 64 kbit/s	97,00
n x 64 kbit/s fino a 2 Mbit/s	99,70
> 2 Mbit/s	99,80

Tabella 7: Disponibilità annua per Circuito *Terminating*

Per i Circuiti *Trunk* la disponibilità annua base garantita è riportata nella Tabella 8.

Velocità del circuito	Disponibilità annua (%)
2 Mbit/s	99,80
> 2 Mbit/s	99,85

Tabella 8: Disponibilità annua per Circuito *Trunk*

3.3.1 Penali per superamento della soglia di disponibilità annua

Nel caso in cui per un Circuito *Terminating* o *Trunk* non venga raggiunto, a consuntivo annuale, il livello di disponibilità garantito nella Tabella 7 e nella Tabella 8 rispettivamente, TI corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Scostamento	Penale
Per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita	0,5 % del canone mensile

Tabella 9: Penali per mancato raggiungimento della soglia di disponibilità garantita

Qualora il circuito sia cessato/variato di velocità prima della scadenza dell'anno necessario per il calcolo del parametro, TI riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia già stata superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data di consuntivazione del parametro e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

4 SLA “PREMIUM” PER I CIRCUITI *TERMINATING* E *TRUNK*

Gli Operatori che desiderano un livello qualitativo del servizio, per i Circuiti *Terminating* o *Trunk*, migliorativo rispetto al livello offerto dal Service Level Agreement “Base” definito nel par. 3, possono sottoscrivere le opzioni di seguito descritte, singolarmente o contemporaneamente, al fine di migliorare l’aspetto/gli aspetti della qualità del servizio cui sono maggiormente interessati.

4.1 *Tempo di consegna: opzione “Provisioning Premium”*

4.1.1 Livello di servizio

L’opzione “Provisioning Premium” per il tempo di consegna è offerta esclusivamente per Circuiti *Terminating* o *Trunk* di velocità superiore a 64 kbit/s. I tempi massimi di consegna garantiti sono riportati nella Tabella 10.

Velocità del circuito	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
n x 64 kbit/s fino a 2 Mbit/s strutturato	27
2 Mbit/s non strutturato	24
≥ 34 Mbit/s	45 ⁽²⁾

Tabella 10: Tempi massimi di consegna garantiti con “Provisioning Premium” per i Circuiti *Terminating* o *Trunk*

Tali tempi si applicano anche per gli ordini congiunti di Circuiti *Terminating* e *Trunk* di velocità superiore a 64 kbit/s.

Rimangono valide le modifiche ai tempi di consegna di cui al paragrafo 2.1.2.

Più in generale, per la determinazione dei tempi di consegna di circuiti ordinati con un ordine congiunto si rimanda al par. 8.

² Con apparati installati e banda disponibile, altrimenti il tempo di consegna è di 80 giorni solari.

4.1.2 Condizioni economiche

Per il servizio “Provisioning Premium” l’Operatore dovrà corrispondere un importo per circuito come riportato nella Tabella 11, che verrà fatturato insieme con il primo canone mensile del circuito.

Velocità del circuito	Prezzo per circuito (Euro)
n x 64 kbit/s fino a 2 Mbit/s	360,00
> 2 Mbit/s	570,00

Tabella 11: Prezzo per circuito consegnato con “Provisioning Premium”

4.1.3 Penali per ritardo nel “Provisioning Premium”

Qualora TI non rispetti per un circuito i tempi massimi di consegna “Provisioning Premium” stabiliti nella Tabella 10, oppure quelli definiti in base alle indicazioni del par. 8 per gli ordini congiunti, è prevista la corresponsione all’Operatore di una penale pari a:

Ritardo nella consegna	Penale
1-2 giorni solari	40 % canone mensile
3-7 giorni solari	60 % canone mensile
8-15 giorni solari	110 % canone mensile
16-30 giorni solari	210 % canone mensile
oltre il 30-esimo giorno solare	al 210 % del canone mensile si aggiunge il 210 % del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo oltre il 30-esimo

Tabella 12: Penali per ritardo nel “Provisioning Premium” dei circuiti

La penale dovuta da TI dovrà essere richiesta dall’Operatore entro tre mesi dalla fatturazione del circuito oggetto di eventuale penale e, una volta consolidata e

documentata tra TI e l'Operatore, sarà immediatamente fatturata dall'Operatore o corrisposta in altra modalità concordata.

4.2 Tempo di ripristino: opzione "Ripristino Premium"

4.2.1 Livello di servizio

Gli Operatori che desiderano, per i Circuiti *Terminating* o *Trunk* acquisiti, livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli offerti dallo SLA "Base" possono sottoscrivere l'opzione di "Ripristino Premium", che offre una assistenza, in caso di guasto, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Tale opzione garantisce il tempo di ripristino delle segnalazioni di disservizio indicato nella Tabella 13 per i disservizi segnalati sui Circuiti *Terminating* o *Trunk*, per i quali l'Operatore ha sottoscritto l'opzione, ed effettivamente riscontrati da TI.

Velocità del circuito	Tempo massimo di ripristino garantito (ore solari)		
	Lun – Ven 08:00 – 16:00	Lun – Ven 16:00 – 08:00	Sab – Dom ⁽³⁾
Analogici e Numerici fino a 64 kbit/s	6	8	8
n x 64 kbit/s fino a 2 Mbit/s	4	8	8
> 2 Mbit/s	4	4	4

Tabella 13: Tempi massimi di "Ripristino Premium"

Anche nell'opzione "Ripristino Premium" rimangono valide le modifiche ai tempi di ripristino definite nel paragrafo 2.3.2.

Per i circuiti già in consistenza, l'Operatore può inviare una richiesta a TI contenente l'elenco di tutti i collegamenti per i quali desidera sottoscrivere l'opzione "Ripristino Premium" e la data dalla quale tale opzione dovrà decorrere (data successiva alla data di invio della richiesta da parte dell'Operatore).

³ Compresa le festività infrasettimanali.

Per i nuovi Circuiti *Terminating* o *Trunk* ordinati, l'Operatore può scegliere, di volta in volta all'atto dell'ordine, se attivare o no tale opzione, che decorrerà a partire dalla data di consegna (DEC) del circuito.

L'opzione ha durata minima un anno dalla data di decorrenza; alla scadenza essa si rinnova automaticamente fino alla data di fine noleggio del collegamento, a meno di esplicita disdetta da parte dell'Operatore da inviarsi con un anticipo di 30 giorni rispetto alla data richiesta di cessazione.

4.2.2 Condizioni economiche

Per ciascun circuito per il quale ha sottoscritto l'opzione "Ripristino Premium" l'Operatore è tenuto a corrispondere un importo mensile aggiuntivo al canone del circuito come riportato nella Tabella 14.

Velocità del circuito	Canone mensile per circuito (Euro)
Analogici e Numerici fino a 2 Mbit/s	32,00
> 2 Mbit/s	65,00

Tabella 14: Canone mensile per circuito con "Ripristino Premium"

Nel caso di cessazione dell'opzione "Ripristino Premium" entro il primo anno di validità, verranno addebitati comunque i canoni fino alla scadenza dell'anno; negli anni successivi al primo si applicano le stesse regole di cessazione valide per il circuito di riferimento.

4.2.3 Penali per ritardo nel "Ripristino Premium"

Qualora TI non rispetti i tempi di "Ripristino Premium" garantiti previsti in Tabella 13, corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Ritardo nel ripristino	Penale
fino a 4 ore	35 % del canone mensile
oltre 4 e fino a 8 ore	110 % del canone mensile
oltre 8 e fino a 10 ore	210 % del canone mensile
ogni ora oltre la decima	al 210 % del canone mensile si aggiunge il 210 % del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima

Tabella 15: Penali per ritardo nel “Ripristino Premium” dei circuiti

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall’Operatore entro tre mesi dalla data del disservizio e, una volta consolidate e documentate tra TI e l’Operatore, saranno immediatamente fatturate dall’Operatore o corrisposte in altra modalità concordata. Nel computo di tali penali vanno considerati esclusivamente i ticket di disservizio chiusi con causale TI, cioè i disservizi segnalati dall’Operatore ed effettivamente riscontrati da TI sulla sua rete.

4.3 Disponibilità annua: opzione “Disponibilità Annuo Premium”

L’opzione di “Disponibilità Annuo Premium”, sottoscrivibile anche indipendentemente dall’opzione “Ripristino Premium”, è diretta agli Operatori che, per i Circuiti *Terminating* e *Trunk*, sono interessati ad un livello di qualità più elevato in termini di tempo di funzionamento del servizio.

4.3.1 Livello di servizio

Al fine di consentire la replicabilità di una linea affittata retail che includa due segmenti *Terminating* ed un segmento *Trunk*, l’opzione garantisce la disponibilità annua per circuito riportata nella Tabella 16 e nella Tabella 17.

Velocità del circuito	Disponibilità annua (%)
Analogici e Numerici fino a 64 kbit/s	98,00 ⁴
n x 64 kbit/s fino a 2 Mbit/s	99,80
> 2 Mbit/s	99,85

Tabella 16: “Disponibilità Annuale Premium” per Circuiti Terminating

Velocità del circuito	Disponibilità annua (%)
2 Mbit/s	99,85
> 2 Mbit/s	99,90

Tabella 17: “Disponibilità Annuale Premium” per Circuiti Trunk

Il parametro viene calcolato solo sui circuiti attivi per un intero anno a partire dalla data di decorrenza, secondo la metodologia descritta nel par. 2.4.

Per i circuiti già in consistenza, l'Operatore può inviare una richiesta a TI contenente l'elenco di tutti i circuiti per i quali desidera sottoscrivere l'opzione “Disponibilità Annuale Premium” e la data di decorrenza richiesta dall'Operatore, successiva alla data di invio.

Per i nuovi circuiti ordinati, l'Operatore può scegliere, di volta in volta all'atto dell'ordine, se attivare o meno tale opzione, che decorrerà a partire dalla data di consegna (DEC) del circuito.

L'opzione “Disponibilità Annuale Premium” ha durata minima un anno dalla data di decorrenza; alla scadenza essa si rinnova automaticamente di anno in anno a meno di esplicita disdetta da parte dell'Operatore da inviarsi almeno 30 giorni prima della data richiesta di cessazione.

⁴ Il calcolo del parametro è effettuato in ore solari o lavorative in funzione, rispettivamente, della contemporanea o non sottoscrizione dell'opzione “Ripristino Premium”.

4.3.2 Condizioni economiche

Per ciascun circuito per il quale sottoscrive l'opzione "Disponibilità Annuo Premium" l'Operatore è tenuto a corrispondere un importo annuo aggiuntivo, differente in funzione della contemporanea o non sottoscrizione anche dell'opzione "Ripristino Premium", come riportato nella Tabella 18 e nella Tabella 19.

Velocità del circuito	Canone mensile per circuito (Euro)
Analogici e Numerici fino a 2 Mbit/s	49,00
> 2 Mbit/s	82,00

Tabella 18: Canone mensile per circuito con "Disponibilità Annuo Premium" (senza sottoscrizione dell'opzione "Ripristino Premium")

Velocità del circuito	Canone mensile per circuito (Euro)
tutte le velocità	21,00

Tabella 19: Canone mensile per circuito con "Disponibilità Annuo Premium" (con contemporanea sottoscrizione dell'opzione "Ripristino Premium")

Nel caso di cessazione anticipata dell'opzione (prima della scadenza dell'intero anno) verranno addebitati comunque i canoni a scadere fino alla fine dell'anno; negli anni successivi al primo si applicano le stesse regole di cessazione valide per il circuito di riferimento.

4.3.3 Penali per superamento della soglia di "Disponibilità Annuo Premium"

Qualora TI non rispetti il livello di disponibilità annua garantito previsto in Tabella 16 e Tabella 17 corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Velocità del circuito	Penale
Analogici e Numerici fino a 64 kbit/s	30 % del canone mensile + 3 % per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita
n x 64 kbit/s (< 2 Mbit/s)	20 % del canone mensile + 1 % per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita
2 Mbit/s	15 % del canone mensile + 0,8 % per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita
> 2 Mbit/s	0,54 % del canone mensile per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita

Tabella 20: Penali per superamento delle soglie di “Disponibilità Annuale Premium”

Qualora il circuito abbia variato lo SLA durante l'anno necessario per il calcolo del parametro, TI riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia già stata superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data di consuntivazione del parametro e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

5 SLA “BASE” PER I FLUSSI DI INTERCONNESSIONE

5.1 Provisioning

5.1.1 Tempo di consegna: Ordini pianificati

Per gli ordini dei Flussi di Interconnessione (Regionali, Locali) che corrispondono ad un impegno d'ordine nel Piano di Consolidamento Trimestrale, confermato da TI secondo quanto riportato nel “Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata”, TI garantisce il tempo massimo di consegna indicato in Tabella 21:

Velocità del circuito	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
2 Mbit/s	45
> 2 Mbit/s	90

Tabella 21: Tempi massimi di consegna garantiti per i Flussi di Interconnessione pianificati (validi nel 100% dei casi)

5.1.2 Tempo di consegna: Ordini non pianificati

Nel caso di ordini relativi a Flussi di Interconnessione (Regionali, Locali) non pianificati, il tempo massimo di consegna è riportato nella Tabella 22:

Velocità del circuito	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
2 Mbit/s	51
> 2 Mbit/s	100

Tabella 22: Tempi massimi di consegna garantiti per i Flussi di Interconnessione non pianificati (validi nel 100% dei casi)

Rimangono valide le modifiche ai tempi di consegna di cui al paragrafo 2.1.2.

Inoltre, per gli Operatori che ordinano nell'arco di un anno solare un numero di circuiti dello stesso tipo (vedi Tabella 23) superiore a 20, TI garantisce la consegna del 95% di tali circuiti nei tempi previsti in Tabella 23.

Velocità del circuito	Tempo di consegna (giorni solari)
2 Mbit/s	29
> 2 Mbit/s	48 ⁽⁵⁾

Tabella 23: Tempi di consegna garantiti nel 95% dei casi per Flussi di Interconnessione non pianificati

⁵ Con apparati installati e banda disponibile, altrimenti il tempo di consegna è di 90 giorni solari.

I tempi di consegna indicati nella Tabella 21, nella Tabella 22 e nella Tabella 23 si applicano anche per gli ordini congiunti di Flusso di Interconnessione Regionale e Locale.

Più in generale, per la determinazione dei tempi di consegna di circuiti ordinati con un ordine congiunto si rimanda al par. 8.

5.1.3 Penali per ritardo nella consegna

Qualora TI non rispetti i tempi massimi di consegna indicati nella Tabella 21 e nella Tabella 22, oppure quelli definiti in base alle indicazioni del par. 8 per gli ordini congiunti, eventualmente modificati come definito al paragrafo 2.1.2 o nei tempi concordati con l'Operatore, corrisponderà all'Operatore la penale già definita nella Tabella 3.

Qualora TI non rispetti i tempi massimi di consegna validi nel 95% dei casi indicati nella Tabella 23, oppure quelli definiti in base alle indicazioni del par. 8 per gli ordini congiunti, corrisponderà una penale per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi fissati per ciascun circuito, come indicato in Tabella 4.

La verifica del rispetto delle percentuali di consegna garantite di cui alla Tabella 23 è effettuata annualmente, in relazione ai circuiti ordinati in ciascun anno solare da ciascun Operatore che supera il numero minimo di 20 circuiti ordinati per tipo. Per le modalità di contestazione a TI, da parte dell'Operatore, del mancato rispetto delle percentuali di consegna di cui alla Tabella 23, si rimanda al paragrafo 3.1.2.

Resta inteso che l'applicazione delle penali in capo a TI è esclusa nei casi in cui il mancato rispetto dei tempi massimi di consegna sia dovuto ad accordi specifici con l'Operatore, a cause non direttamente imputabili a TI e ad indisponibilità tecnico operative da parte dell'Operatore.

La penale dovuta da TI dovrà essere richiesta dall'Operatore entro tre mesi dalla fatturazione del circuito oggetto di eventuale penale e, una volta consolidata e documentata tra TI e l'Operatore, sarà immediatamente fatturata dall'Operatore o corrisposta in altra modalità concordata.

5.2 Assurance

5.2.1 Tempo di ripristino

Il tempo massimo di ripristino per le segnalazioni di disservizio sui Flussi di Interconnessione è definito nella Tabella 24:

Velocità del circuito	Tempo massimo di ripristino (ore solari)
2 Mbit/s	4,5 (per segnalazioni pervenute in orario 08:00 - 16:00 Lun-Ven escluso festivi)
	12 (in altro orario)
> 2 Mbit/s	4,5

Tabella 24: Tempi di ripristino dei Flussi di Interconnessione

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

Nel caso di Pdl presso un sito adiacente, se la localizzazione del guasto è in un punto indeterminato tra la sede dell'Operatore e la sede di TI, è richiesto l'intervento congiunto del personale dell'Operatore e di quello di TI, le procedure operative, i tempi di intervento e di disservizio sono oggetto di accordo tra le Parti.

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

Rimangono valide le modifiche ai tempi di ripristino di cui al paragrafo 2.3.2.

5.2.2 Penali per ritardo nel ripristino

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino indicati in Tabella 24, TI corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Ritardo di ripristino	Penale
fino a 4 ore	25 % del canone mensile
oltre 4 e fino a 8 ore	100 % del canone mensile
oltre 8 e fino a 10 ore	200 % del canone mensile
ogni ora oltre la decima	al 200 % del canone mensile si aggiunge il 200 % del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima

Tabella 25: Penali per ritardo nel ripristino dei Flussi di Interconnessione

Per il calcolo del ritardo di ripristino si applica quanto definito nel paragrafo 2.3.1.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data del disservizio e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata. Nel computo di tali penali vanno considerati esclusivamente i ticket di disservizio chiusi con causale TI, cioè i disservizi segnalati dall'Operatore ed effettivamente riscontrati da TI sulla sua rete.

5.3 Disponibilità annua

TI garantisce, per ciascun Flusso di Interconnessione, la disponibilità annua riportata nella Tabella 26:

Velocità del circuito	Disponibilità annua (%)
2 Mbit/s	99,80
> 2 Mbit/s	99,85

Tabella 26: Disponibilità annua per Flussi di Interconnessione

Il parametro è applicabile esclusivamente ai circuiti attivi un intero anno a partire dalla data di decorrenza.

5.3.1 Penali per superamento della soglia di disponibilità annua

Nel caso in cui per un Flusso di Interconnessione non venga raggiunto, a consuntivo annuale, il livello di disponibilità garantito nella Tabella 26, TI corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Scostamento	Penale
Per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita	0,5 % del canone mensile

Tabella 27: Penali per mancato raggiungimento della soglia di disponibilità garantita

Qualora il circuito sia cessato o variato di velocità prima della scadenza dell'anno necessario per il calcolo del parametro, TI riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia già stata superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data di consuntivazione del parametro e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

6 SLA "PREMIUM" PER I FLUSSI DI INTERCONNESSIONE

Gli Operatori che desiderano un livello qualitativo del servizio di Flussi di Interconnessione, migliorativo rispetto al livello offerto dal Service Level Agreement "Base" definito nel par. 5, possono sottoscrivere le opzioni di seguito descritte, singolarmente o contemporaneamente, al fine di migliorare l'aspetto/gli aspetti della qualità del servizio cui sono maggiormente interessati.

6.1 **Tempo di consegna: opzione “Provisioning Premium”**

6.1.1 **Livello di servizio**

L'opzione “Provisioning Premium” per il tempo di consegna prevede i tempi massimi garantiti riportati nella Tabella 28.

Velocità del circuito	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
2 Mbit/s	27
≥ 34 Mbit/s	45 ⁽⁶⁾

Tabella 28: Tempi massimi di consegna garantiti con “Provisioning Premium” per i Flussi di Interconnessione

I tempi di consegna indicati nella Tabella 28 si applicano anche per gli ordini congiunti di Flusso di Interconnessione Regionale e Locale.

Rimangono valide le modifiche ai tempi di consegna di cui al paragrafo 2.1.2.

Più in generale, per la determinazione dei tempi di consegna di circuiti ordinati con un ordine congiunto si rimanda al par. 8.

6.1.2 **Condizioni economiche**

Per il servizio “Provisioning Premium” l'Operatore dovrà corrispondere un importo per circuito come riportato nella Tabella 29.

⁶ Con apparati installati e banda disponibile, altrimenti il tempo di consegna è di 80 giorni solari.

Velocità del circuito	Prezzo per circuito (Euro)
2 Mbit/s	360,00
> 2Mbit/s	570,00

Tabella 29: Prezzo per circuito consegnato con “Provisioning Premium”

Tale importo viene fatturato all’Operatore insieme con il primo canone mensile del circuito.

6.1.3 Penali per ritardo nel “Provisioning Premium”

Qualora TI non rispetti per un circuito i tempi massimi di “Provisioning Premium” stabiliti, oppure quelli definiti in base alle indicazioni del par. 8 per gli ordini congiunti, è prevista la corresponsione all’Operatore della penale di cui alla Tabella 12, da richiedere con le stesse modalità indicate nel par. 4.1.3.

6.2 Tempo di ripristino: opzione “Ripristino Premium”

Gli Operatori che desiderano per i Flussi di Interconnessione acquisiti livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli offerti dallo SLA base possono sottoscrivere l’opzione di “Ripristino Premium” di seguito descritta, che offre una assistenza, in caso di guasto, 24 ore su 24 per 365 giorni l’anno.

6.2.1 Livello di servizio

L’opzione “Ripristino Premium” garantisce il tempo di ripristino indicato nella Tabella 30, per le segnalazioni di disservizio sui Flussi di Interconnessione per i quali l’Operatore ha sottoscritto l’opzione, ed effettivamente riscontrati da TI.

Velocità del circuito	Tempo massimo di ripristino garantito (ore solari)		
	Lun – Ven (08:00 – 16:00)	Lun – Ven (16:00 – 08:00)	Sab – Dom ⁽⁷⁾
2 Mbit/s	4	8	8
> 2 Mbit/s	4	4	4

Tabella 30: Tempi massimi di “Ripristino Premium” per Flussi di Interconnessione

Anche nell’opzione “Ripristino Premium” rimangono valide le modifiche ai tempi di ripristino definite nel paragrafo 2.3.2.

Per i Flussi di Interconnessione già in consistenza, l’Operatore può inviare una richiesta a TI contenente l’elenco di tutti i collegamenti per i quali desidera sottoscrivere l’opzione “Ripristino Premium” e la data dalla quale tale opzione dovrà decorrere (data successiva alla data di invio della richiesta da parte dell’Operatore).

Per i nuovi Flussi di Interconnessione ordinati, l’Operatore può scegliere, di volta in volta all’atto dell’ordine, se attivare o meno tale opzione, che decorrerà a partire dalla data di consegna (DEC) del circuito.

L’opzione ha durata minima un anno dalla data di decorrenza; alla scadenza essa si rinnova automaticamente fino alla data di fine noleggio del collegamento, a meno di esplicita disdetta da parte dell’Operatore da inviarsi con un anticipo di 30 giorni rispetto alla data richiesta di cessazione.

6.2.2 Condizioni economiche

Per ciascun circuito per il quale ha sottoscritto l’opzione “Ripristino Premium” l’Operatore è tenuto a corrispondere un importo mensile aggiuntivo al canone del circuito come riportato nella Tabella 31.

⁷ Compresa le festività infrasettimanali.

Velocità del circuito	Canone mensile per circuito (Euro)
2 Mbit/s	32,00
> 2 Mbit/s	65,00

Tabella 31: Canone mensile per Flussi di Interconnessione con “Ripristino Premium”

Nel caso di cessazione dell’opzione “Ripristino Premium” entro il primo anno di validità, verranno addebitati comunque i canoni fino alla scadenza dell’anno; negli anni successivi al primo si applicano le stesse regole di cessazione valide per il circuito di riferimento.

6.2.3 Penali per ritardo nel “Ripristino Premium”

Qualora TI non rispetti i tempi di “Ripristino Premium” garantiti previsti in Tabella 30, corrisponderà all’Operatore una penale pari a:

Ritardo di ripristino	Penale
fino a 4 ore	35 % del canone mensile
oltre 4 e fino a 8 ore	110 % del canone mensile
oltre 8 e fino a 10 ore	210 % del canone mensile
ogni ora oltre la decima	al 210 % del canone mensile si aggiunge il 210 % del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima

Tabella 32: Penale per ritardo nel “Ripristino Premium”

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall’Operatore entro tre mesi dalla data del disservizio e, una volta consolidate e documentate tra TI e l’Operatore, saranno immediatamente fatturate dall’Operatore o corrisposte in altra modalità concordata. Nel computo di tali penali vanno considerati esclusivamente i ticket di disservizio chiusi con causale TI, cioè i disservizi segnalati dall’Operatore ed effettivamente riscontrati da TI sulla sua rete.

6.3 **Disponibilità annua: opzione “Disponibilità Annu Premium”**

L'opzione di “Disponibilità Annu Premium”, sottoscrivibile anche indipendentemente dall'opzione “Ripristino Premium”, è diretta agli Operatori che per i Flussi di Interconnessione sono interessati ad un livello di qualità più elevato in termini di tempo di funzionamento del servizio.

6.3.1 **Livello di servizio**

L'opzione garantisce la disponibilità annua per Flusso di Interconnessione riportata nella Tabella 33.

Velocità del circuito	Disponibilità annua (%)
2 Mbit/s	99,85
> 2 Mbit/s	99,90

Tabella 33: “Disponibilità Annu Premium” per Flussi di Interconnessione

Il parametro viene calcolato solo sui circuiti attivi un intero anno a partire dalla data di decorrenza secondo la metodologia di cui ai precedenti paragrafi.

Per i circuiti già in consistenza, l'Operatore può inviare una richiesta a TI contenente l'elenco di tutti i circuiti per i quali desidera sottoscrivere l'opzione “Disponibilità Annu Premium” e la data di decorrenza richiesta dall'Operatore, successiva alla data di invio.

Per i nuovi circuiti ordinati, l'Operatore può scegliere, di volta in volta all'atto dell'ordine, se attivare o meno tale opzione, che decorrerà a partire dalla data di consegna (DEC) del circuito.

L'opzione “Disponibilità Annu Premium” ha durata minima un anno dalla data di decorrenza; alla scadenza essa si rinnova automaticamente di anno in anno a meno di esplicita disdetta da parte dell'Operatore da inviarsi almeno 30 giorni prima della data richiesta di cessazione.

6.3.2 Condizioni economiche

Per ciascun circuito per il quale sottoscrive l'opzione "Disponibilità Annuo Premium" l'Operatore è tenuto a corrispondere un importo annuo aggiuntivo come riportato nella Tabella 34 e nella Tabella 35, in funzione della contemporanea o no sottoscrizione dell'opzione "Ripristino Premium".

Velocità del circuito	Canone mensile per circuito (Euro)
2 Mbit/s	49,00
> 2 Mbit/s	82,00

Tabella 34: Canone mensile per circuito con "Disponibilità Annuo Premium" (senza sottoscrizione dell'opzione "Ripristino Premium")

Velocità del circuito	Canone mensile per circuito (Euro)
tutte le velocità	21,00

Tabella 35: Canone mensile per circuito con "Disponibilità Annuo Premium" (con contemporanea sottoscrizione dell'opzione "Ripristino Premium")

Il parametro viene calcolato solo sui circuiti attivi per un intero anno a partire dalla data di decorrenza, secondo la metodologia descritta nel par. 2.4.

Nel caso di cessazione anticipata dell'opzione (prima della scadenza dell'intero anno) verranno addebitati comunque i canoni a scadere fino alla fine dell'anno; negli anni successivi al primo si applicano le stesse regole di cessazione valide per il circuito di riferimento.

6.3.3 Penali per superamento della soglia di "Disponibilità Annuo Premium"

Qualora TI non rispetti il livello di disponibilità annua garantito previsto in Tabella 33 corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Velocità del circuito	Penale
2 Mbit/s	15 % del canone mensile + 0,8 % per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita
> 2 Mbit/s	0,54 % del canone mensile per ogni centesimo di punto % di scostamento dalla soglia garantita

Tabella 36: Penali per superamento della “Disponibilità Annuale Premium” per Flussi di Interconnessione

Qualora il circuito abbia variato SLA durante l'anno necessario per il calcolo del parametro, TI riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia già stata superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data di consuntivazione del parametro e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

7 SLA PER I RACCORDI INTERNI DI CENTRALE

7.1 *Raccordi Interni di Centrale Passivi*

Per gli SLA, e relative penali, dei servizi di Raccordi Interni di Centrale Passivi si rimanda a quanto previsto nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2010: Servizi di Colocazione”.

7.2 *Raccordi Interni di Centrale Attivi*

Per gli SLA “Base” e “Premium”, e relative penali, dei servizi di Raccordi Interni di Centrale Attivi valgono le stesse condizioni previste per i Flussi di Interconnessione e, precisamente, quanto riportato nel par. 5 per l'opzione “Base” e nel par. 6 per l'opzione “Premium”.

8 SLA DI PROVISIONING PER ORDINI CONGIUNTI

Gli ordini cosiddetti “congiunti”, ovvero quelli nei quali vengono richiesti contestualmente più circuiti, prevedono che l’Operatore selezioni una sola tipologia di SLA, Base o Premium, per il provisioning, che si applicherà automaticamente a tutti i circuiti richiesti nell’ordine congiunto.

Una trattazione completa degli ordini congiunti si trova nel documento “Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata”.

Per la determinazione del tempo di consegna di un ordine congiunto valgono le seguenti regole:

a. Tempo di consegna di un ordine congiunto

Lo SLA di Provisioning di un ordine congiunto equivale al tempo di consegna più elevato tra quelli dei circuiti richiesti nell’ordine. Per la sua determinazione si procede pertanto nel modo seguente:

- si determinano i tempi di consegna dei singoli circuiti, in base a quanto previsto nei precedenti parr. 3, 4, 5 e 6;
- a ciascun circuito si applica lo SLA di Provisioning del circuito che presenta il tempo di consegna più elevato.

b. Modifica dei tempi di consegna dell’Interconnessione

Nel caso in cui la DUC (Data Ultima Consegna) dell’Interconnessione venisse rimodulata, Telecom Italia rimodulerà ad una data concordata la DUC dei circuiti ad essa associati nell’ordine congiunto, a meno che questi a loro volta non siano già stati autonomamente rimodulati ad una data successiva.

9 SLA PER LE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

9.1 Provisioning

9.1.1 Tempo di consegna: Prestazione di Collegamento Multipunto

Il tempo di consegna della prestazione di Collegamento Multipunto è dato dal numero di giorni solari intercorrenti tra la DIT e la DEC.

I tempi massimi garantiti per la consegna della prestazione, in funzione del numero delle sedi del Collegamento, sono riportati nella Tabella 37, fatti salvi eventuali diversi accordi con l'Operatore o slittamenti dovuti alle motivazioni di cui al par. 2.1.2.

Numero di sedi del Collegamento Multipunto	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
fino a 5 sedi	31
da 6 a 18 sedi	41
da 19 sedi in poi	56

Tabella 37: Tempi massimi di consegna della prestazione di Collegamento Multipunto

Qualora una o più sedi, diverse da quella principale, non possano essere realizzate entro i tempi massimi previsti, per una o più cause definite nel par. 2.1.2, il Collegamento Multipunto verrà consegnato per le rimanenti sedi. Per le sedi critiche TI potrà concordare con l'Operatore il rilascio successivo o il loro annullamento, fermo restando in quest'ultimo caso l'addebito all'Operatore degli eventuali costi aggiuntivi sostenuti da TI.

Qualora TI ravvisi difficoltà tecniche nella realizzazione di una o più sedi diverse da quella principale e pertanto ritenga di non essere in grado di rispettare il tempo massimo di consegna garantito si impegna a darne comunicazione all'Operatore entro il tempo

massimo di consegna previsto per la prestazione ordinata, indicando la nuova data prevista per la consegna.

In tal caso, poiché lo slittamento dei tempi relativo ad una sede si ripercuote sui tempi di consegna dell'intera prestazione, TI può concordare con l'Operatore la consegna della prestazione richiesta con l'esclusione delle sedi critiche. Tali sedi potranno essere consegnate successivamente in accordo ai tempi tecnici di realizzazione comunicati all'Operatore, o potranno essere definitivamente annullate su richiesta dell'Operatore stesso senza l'applicazione delle penali di cui al par. 10.1.

Ogni eventuale nuova sede richiesta in ampliamento, sarà consegnata entro 24 giorni solari, fatti salvi eventuali diversi accordi con l'Operatore o slittamenti motivati come definito nel par. 2.1.2.

9.1.2 Tempo di consegna: Prestazione di Multiplazione

Il tempo di consegna della prestazione di Multiplazione è dato dal numero di giorni solari intercorrenti tra la DIT e la DEC. I tempi massimi per la consegna della prestazione sono riportati nella Tabella 38.

Multiplazione	Tempo massimo di consegna (giorni solari)	
	NTR/NTN	altri PdC
n x 64 kbit/s / 2 Mbit/s (e velocità inferiori a 64 kbit/s / 2 Mbit/s)	3	in base a esito dello Studio di Fattibilità
2 / 34 Mbit/s	in base a esito dello Studio di Fattibilità	
2 /155 e 34 / 155 Mbit/s	3	90

Tabella 38: Tempi massimi di consegna della prestazione di Multiplazione

9.1.3 Tempo di consegna: Prestazioni di Protezione per collegamenti a 155 Mbit/s

I tempi massimi di consegna delle seguenti prestazioni di Protezione per collegamenti a 155 Mbit/s:

- Raccordo di accesso protetto,
- Coppia di collegamenti in diversità di instradamento,
- Coppia di collegamenti in diversità di instradamento e di apparato,

sono comunicati all'Operatore in base all'esito di uno Studio di Fattibilità preventivamente richiesto dall'Operatore stesso ed effettuato da TI entro 15 giorni solari dalla richiesta.

9.1.4 Penali per ritardo nella consegna

Qualora TI non rispetti i tempi massimi di consegna definiti per la fornitura di ciascuna prestazione aggiuntiva, eventualmente modificati come definito al par. 2.1.2 o diversamente concordati tra le Parti, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento delle penali nella misura definita dalla Tabella 3.

Nel caso di prestazione di Collegamento Multipunto, per la sua prima fornitura il canone mensile di riferimento per il calcolo delle penali (Tabella 3) è quello relativo alla parte consegnata e quindi con l'esclusione delle eventuali sedi critiche consegnate successivamente o annullate. Nel caso di ritardo di consegna di successive sedi in ampliamento, il canone mensile di riferimento per il calcolo delle penali è costituito dal canone di accesso + canone trasmissivo della sede aggiuntiva richiesta.

Nel caso di ritardo nei tempi di consegna per la fornitura delle prestazioni di Multiplazione o Protezione per collegamenti a 155 Mbit/s, i canoni di riferimento per il calcolo delle penali sono costituiti dai canoni mensili delle prestazioni richieste.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla fatturazione del circuito/impianto oggetto di eventuale penale e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

9.2 Assurance

9.2.1 Tempo di ripristino: Prestazione di Collegamento Multipunto

Salvo quanto diversamente concordato con l'Operatore e i casi di cui al par. 2.3.2, il tempo massimo di ripristino garantito è pari a 8 ore lavorative da far decorrere dall'orario di avvenuta ricezione della segnalazione.

9.2.2 Tempo di ripristino: Prestazioni di Protezione per collegamenti a 155 Mbit/s

Salvo quanto diversamente concordato con l'Operatore e i casi di cui al paragrafo 2.3.2, il tempo massimo di ripristino garantito è pari a 4,5 ore solari da far decorrere dall'orario di avvenuta ricezione della segnalazione.

9.2.3 Penali per ritardo nel tempo di ripristino

Qualora TI non rispetti i tempi massimi di ripristino garantiti indicati nei paragrafi precedenti, eventualmente modificati come indicato nel par. 2.3.2 o diversamente concordati tra le Parti, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento delle penali nella misura definita dalla Tabella 6.

Ai fini del calcolo del ritardo di ripristino si considerano gli orari riportati nel paragrafo 2.3.1.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data del disservizio e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata. Nel computo di tali penali vanno considerati esclusivamente i ticket di disservizio chiusi con causale TI, cioè i disservizi segnalati dall'Operatore ed effettivamente riscontrati da TI sulla sua rete.

9.3 Disponibilità annua

9.3.1 Prestazioni di Protezione per collegamenti a 155 Mbit/s

Per tali prestazioni, purché attive per un intero anno a partire dalla data di decorrenza dello SLA disponibilità, viene garantita la soglia di disponibilità annua pari a 99,85 %.

9.3.2 Penali per superamento della soglia di disponibilità annua

Nel caso in cui per un circuito non venga raggiunto, a consuntivo annuale, il livello di disponibilità garantito definito nel paragrafo precedente, TI corrisponderà all'Operatore la penale di cui in Tabella 9.

Qualora una prestazione sia cessata o modificata prima della scadenza dell'anno necessario per il calcolo del parametro, TI riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia già stata superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno.

Le penali dovute da TI dovranno essere richieste dall'Operatore entro tre mesi dalla data di consuntivazione del parametro e, una volta consolidate e documentate tra TI e l'Operatore, saranno immediatamente fatturate dall'Operatore o corrisposte in altra modalità concordata.

10 RISTORO DEI COSTI DI TELECOM ITALIA

10.1 Annullamento ordini

Qualora l'Operatore richieda l'annullamento di un ordine non ancora evaso per un Circuito *Terminating* o *Trunk*, un Flusso di Interconnessione, un Raccordo Interno di Centrale Attivo o una prestazione aggiuntiva, sarà addebitato all'Operatore quanto riportato nella Tabella 39.

Data di annullamento (giorni solari dalla data dell'ordine)	Ristoro costi (Euro)
Entro 1 giorno	gratis
<ul style="list-style-type: none">Entro 3 giorni solari per circuiti fino a 64 kbit/s compresoEntro 7 giorni per circuiti da nx64 kbit/s fino a 2 Mbit/sEntro 13 giorni per circuiti maggiori di 2 Mbit/s	208,00
Annullamento in data successiva	Canone annuo circuito

Tabella 39: Ristoro costi TI per annullamento degli ordini

Le condizioni economiche previste nella Tabella 39 si applicano anche qualora Telecom Italia annulli un ordine a seguito di indisponibilità prolungata della sede Operatore/cliente, come indicato nel par. 2.1.2.

10.2 Cessazioni anticipate

L'Operatore che richiede la cessazione anticipata, rispetto alla scadenza dell'anno di validità del contratto, di un Circuito *Terminating* o *Trunk*, un Flusso di Interconnessione, un Raccordo Interno di Centrale Attivo, una prestazione aggiuntiva, sarà tenuto al versamento dell'ammontare complessivo dei canoni residui fino alla scadenza dell'anno.

10.3 Interventi a vuoto

10.3.1 Provisioning

Nei casi in cui durante la fase realizzativa del circuito, per cause riconducibili all'Operatore o ad un suo rappresentante/cliente, si verificano (presso una qualsiasi delle sedi afferenti il circuito) degli interventi a vuoto da parte del personale incaricato Telecom Italia, sarà addebitato all'Operatore un importo pari a 209,43 Euro a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

Quanto sopra verrà applicato anche in caso di segnalazione, da parte dell'Operatore, di un guasto in prima attivazione che veda attribuito il malfunzionamento del circuito a cause non imputabili a Telecom Italia.

10.3.2 Assurance

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento da parte dell'Operatore, TI svolge le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dall'Operatore verso TI;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudato finale) della segnalazione.

La verifica tecnica può dare luogo a:

- a) presenza di malfunzionamento su rete TI: il reclamo viene gestito nell'ambito delle procedure di Assurance definite nel "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata";
- b) assenza di malfunzionamento su rete TI, ma presenza di malfunzionamento indotto da eventuali prodotti presenti presso il cliente finale o da un'errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'Operatore interconnesso: TI interviene, laddove possibile, per ripristinare il servizio, addebitando comunque all'Operatore l'intervento come un intervento a vuoto;
- c) assenza di malfunzionamento: il reclamo è addebitato all'Operatore come un intervento a vuoto.

Per gli interventi a vuoto, di cui ai casi b) e c), dovuti a disservizi trasmissivi o a degradi trasmissivi, sono previsti gli importi riportati rispettivamente nella Tabella 40 e nella Tabella 41, a ristoro dei costi sostenuti per le attività amministrative, tecniche (analisi/diagnosi/collaudato finale) e manutentive che TI effettua per la chiusura della segnalazione di malfunzionamento.

	Euro
Gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da OLO verso T.I.	15,24
Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudato finale) della segnalazione	23,14
Intervento manutentivo per malfunzione su rete Operatore	171,05
Totale	209,43

Tabella 40: Interventi a vuoto per disservizi trasmissivi

	Euro
Gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da OLO verso T.I.	46,22
Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudato finale) della segnalazione	92,45
Intervento manutentivo su rete Operatore	277,34
Totale	416,01

Tabella 41: Interventi a vuoto per degradi trasmissivi

A seguito della consuntivazione annuale dell'attività di manutenzione, TI emette verso l'Operatore una fattura per l'importo totale dovuto, con evidenza del numero e del tipo di intervento a vuoto, al netto della franchigia corrispondente al 2% del numero totale degli interventi richiesti dall'Operatore.

Le modalità di segnalazione del guasto da parte dell'Operatore ed i tempi di riscontro del guasto e di ripristino del servizio a cura di TI sono indicati nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata".