

Addendum

Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010

Servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13 Nuovo Processo di Delivery (NPD)

26 febbraio 2010

INDICE

1	PREMESSA	4
2	ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY	5
3	PROCESSO DI ACCODAMENTO	6
	<i>3.1 Generalità.....</i>	<i>6</i>
	<i>3.2 Gestione delle richieste e criterio di determinazione della decorrenza dello SLA</i>	<i>6</i>
	<i>3.2.1 Modifica della data di presunta disponibilità delle risorse</i>	<i>7</i>
	<i>3.2.2 Comunicazioni da parte dell'OLO.....</i>	<i>7</i>
	<i>3.2.3 Annullamento dell'ordine</i>	<i>7</i>
	<i>3.2.4 Richieste con necessità d'interventi fuori standard</i>	<i>7</i>
4	PROCESSO DI DELIVERY IN CASO D'INDISPONIBILITÀ DELLE RISORSE DI RETE DI TRASPORTO.....	8
5	PROCESSO DI DELIVERY PER SITI POSTI IN AREE SPECIALI O DISAGIATE....	9
6	IMPOSSIBILITÀ REALIZZATIVE NEI TEMPI PREVISTI PER CAUSE TERZI.....	9
7	GESTIONE ORDINATIVI PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	10
	<i>7.1 Necessità di interventi tecnici in sede cliente e/o Operatore.....</i>	<i>11</i>
	<i>7.2 Gestione ordini in stato di "Sospeso per causa cliente".....</i>	<i>11</i>
	<i>7.2.1 Verifica disponibilità cliente all'appuntamento</i>	<i>12</i>
	<i>7.2.2 Sospensione causa errori anagrafica sede Cliente.....</i>	<i>13</i>
	<i>7.2.3 Sospensione causa irreperibilità o rifiuto intervento tecnico da parte del Cliente ...</i>	<i>13</i>
	<i>7.2.4 Sospensione causa impossibilità tecnica esecuzione dell'intervento</i>	<i>14</i>
	<i>7.2.5 Sospensione causa indisponibilità cliente</i>	<i>14</i>
	<i>7.3 Indisponibilità parziale o tale delle risorse d'accesso in fase di lavorazione dell'ordine..</i>	<i>14</i>
	<i>7.4 Sospensione causa impossibilità realizzazione collegamento cause terzi.....</i>	<i>15</i>
	<i>7.5 Consegna del circuito.....</i>	<i>15</i>
8	MODALITÀ AGGIUNTIVE NELL'INSERIMENTO ORDINI.....	17

8.1	Codice qualità.....	17
8.2	Codice delivery.....	17
8.3	Data appuntamento desiderata + fascia oraria.....	18
8.4	Referente tecnico aggiuntivo per ogni sede cliente.....	18
9	NUOVO FLUSSO INFORMATIVO DA E VERSO L'OLO.....	19
9.1	Nuove Notifiche da Telecom Italia ad OLO.....	19
9.2	Registrazione dei tentativi non riusciti di contatto con il cliente finale.....	19
9.3	Visualizzazione degli stati di lavorazione dell'OL.....	20
9.4	Nuove comunicazioni da OLO verso Telecom Italia.....	21
	ALLEGATO 1: Facsimile del modulo di richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery per i servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13.....	22

1 PREMESSA

Telecom Italia, ai sensi degli artt. 1 e 5 della delibera 718/08/CONS, pubblica il presente documento che descrive il Nuovo Processo di Delivery per i servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13, come previsto dalla delibera 718/08/CONS, all'Allegato A "Proposta di impegni", punto 1.15. "Adeguamento delle Offerte di Riferimento".

Il presente documento costituisce un Addendum al documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti *Terminating* e *Trunk*, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale) – 26 febbraio 2010".

Nel documento viene descritto il Nuovo Processo di Delivery per i servizi SPM del Mercato n.13 "Circuiti *Terminating*" (Circuiti Parziali, Collegamenti Diretti Wholesale) che entrerà in vigore a partire dal prossimo 31 marzo 2010 su base volontaria di ciascun Operatore.

Come previsto dagli Impegni, il Nuovo Processo di Delivery per i servizi SPM del Mercato n.13 "Circuiti *Terminating*" (Circuiti Parziali, Collegamenti Diretti Wholesale) si applica ai soli circuiti la cui terminazione sia presso la sede del cliente finale dell'Operatore.

2 ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

L'Operatore che desidera aderire al "Nuovo Processo di Delivery" (nel seguito NPD) definito nell'ambito degli Impegni di Telecom Italia approvati da AGCOM per la promozione della concorrenza nella fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica (Delibera n. 718/08/CONS), dovrà sottoscrivere il modulo di adesione riportato in Allegato 1. Con la sottoscrizione del modulo di adesione, Telecom Italia applicherà il processo descritto nel presente documento, in alternativa al processo descritto nel Manuale delle procedure di Telecom Italia 2010: Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti *Terminating* e *Trunk*, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale) – 26 febbraio 2010". Tale processo entrerà in vigore a partire dal prossimo 31 marzo 2010 su base volontaria di ciascun Operatore per singolo contratto.

3 PROCESSO DI ACCODAMENTO

3.1 Generalità

Qualora le risorse di rete di accesso necessarie per l'espletamento del servizio richiesto non risultino disponibili, verrà creata una "coda di attesa" nella quale verranno accodate tutte le richieste in contesa per la stessa risorsa o famiglia di risorse.

In tali casi, l'attivazione della coda segue una logica di verifica della disponibilità degli elementi di rete a partire dalla sede cliente, risalendo verso gli elementi di rete a monte nel percorso di sviluppo del collegamento completo..La coda non avrà dimensione massima. Il processo di accodamento si attiva quindi sui singoli elementi di rete di distribuzione (secondaria e primaria).

La richiesta verrà posta nello stato "Accodato" e, conseguentemente, verrà inviata all'OLO richiedente una ulteriore notifica di "Accodamento" nella quale viene riportata la data presunta di disponibilità delle risorse e la relativa causale. La data presunta di disponibilità delle risorse sarà valutata sulla base della complessità degli interventi tecnico-economici necessari, quali ad esempio semplici ampliamenti di elementi di rete oppure nuovi sviluppi di intere aree di rete.

3.2 Gestione delle richieste e criterio di determinazione della decorrenza dello SLA

Man mano che le risorse di rete si rendono disponibili (ad esempio a seguito di cessazioni spontanee o a seguito di ampliamenti di rete più strutturali) le richieste verranno servite seguendo, di norma, l'ordine di arrivo in coda (FIFO) per elemento di rete. In caso di disponibilità da cessazioni verrà soddisfatta la prima richiesta immediatamente servibile con la nuova disponibilità. Le richieste verranno portate, in tal caso, nello stato "In carico al Delivery" ed, in corrispondenza della transizione di stato, verrà inviata all'OLO una notifica "Lavorazione in carico al delivery" che comunica l'uscita dallo stato di "Accodato" dell'ordine.

Ai fini del calcolo degli SLA, il tempo di Delivery decorre dalla data del giorno in cui viene inviata all'OLO tramite email la suddetta notifica "Lavorazione in carico al delivery"

3.2.1 *Modifica della data di presunta disponibilità delle risorse*

Qualora la data di previsione già comunicata per una richiesta in stato "Accodato" dovesse, per qualsiasi motivo, essere modificata, verrà inviata all'OLO una notifica di "Nuova Previsione disponibilità risorse" nella quale viene riportata la nuova data di presunta di disponibilità delle risorse.

3.2.2 *Comunicazioni da parte dell'OLO*

In mancanza di comunicazioni da parte dell'Operatore si assumerà che l'OLO richiedente abbia accettato l'accodamento (logica silenzio - assenso) per gli ordini posti in stato di "Accodato". L'eventuale cancellazione di un ordinativo dalla coda dovrà essere comunicata dall'OLO richiedente inviando (tramite GUI sul sistema commerciale) una specifica comunicazione di "Cancellazione accodamento" che, una volta ricevuta, comporterà l'annullamento dell'ordine che passerà dallo stato di "Accodato" allo stato di "Annullato". La ricezione della richiesta di rinuncia all'accodamento verrà confermata da TI con una apposita notifica di "Annullamento" inviata all'Operatore.

3.2.3 *Annullamento dell'ordine*

Nel caso la previsione di disponibilità delle risorse sia superiore a 3 mesi TI considererà annullato l'ordine (tranne i casi in cui l'OLO non decida di toglierlo dalla coda unica e, quindi, di annullarlo). L'ordine verrà quindi passato nello stato di "Annullato" ed in corrispondenza della transizione di stato verrà inviata all'Operatore una Notifica di "Annullamento" con l'indicazione della data in cui ripresentare l'ordine.

3.2.4 *Richieste con necessità d'interventi fuori standard*

Nel caso per la fornitura del servizio siano necessari interventi fuori standard per la sede cliente, la notifica di accodamento metterà in evidenza tale necessità. progetti Gli ordini che necessitano d'interventi relativi alla rete di accesso "Fuori Standard" saranno gestiti in modalità off line e su esplicita richiesta dell'Operatore ai punti di contatto commerciali Wholesale. In

assenza di tale richiesta, l'ordine verrà annullato allo scadere del 30° giorno di accodamento. Nel caso di accettazione del progetto da parte dell'Operatore verrà inviata una notifica con la previsione concordata off line.

4 PROCESSO DI DELIVERY IN CASO D'INDISPONIBILITÀ DELLE RISORSE DI RETE DI TRASPORTO

Qualora le risorse di rete di trasporto necessarie per l'espletamento del servizio richiesto non risultino disponibili la richiesta verrà posta nello stato "Sospeso" e, conseguentemente, verrà inviata all'OLO richiedente una notifica di "Sospensione" nella quale viene riportata, se disponibile, la data presunta di disponibilità delle risorse.

Nel momento nel quale le risorse di rete si rendono disponibili la richiesta verrà portata nello stato "In carico al Delivery" ed, in corrispondenza della transizione di stato, verrà inviata all'OLO una notifica "Lavorazione in carico al delivery" che comunica l'uscita dallo stato "Sospeso".

Ai fini del calcolo degli SLA, la sospensione dell'ordinativo ne interrompe il conteggio, il quale potrà ripartire solamente dalla data del giorno in cui viene inviata all'OLO tramite email la notifica "Lavorazione in carico al delivery"

Nel caso la previsione di disponibilità delle risorse sia superiore a 3 mesi TI considererà annullato l'ordine.

L'ordine verrà quindi passato nello stato di "Annullato" ed in corrispondenza della transizione di stato verrà inviata all'Operatore una Notifica di "Annullamento" con l'indicazione della data in cui ripresentare l'ordine.

5 PROCESSO DI DELIVERY PER SITI POSTI IN AREE SPECIALI O DISAGIATE¹

Qualora il servizio venga richiesto per un sito posto in “aree speciali” o “località disagiate” Telecom Italia potrà porre la richiesta nello stato “*Sospeso*” e, conseguentemente, verrà inviata all’OLO richiedente una notifica di “*Sospensione*” nella quale viene riportata la causale e la data di consegna prevista.

Ai fini del calcolo degli SLA, la sospensione dell’ordinativo ne interrompe il conteggio, il quale potrà ripartire solamente dalla data del giorno in cui viene inviata all’OLO la notifica “Lavorazione in carico al Delivery”

6 IMPOSSIBILITA’ REALIZZATIVE NEI TEMPI PREVISTI PER CAUSE TERZI

Nella pianificazione del lavoro potrà accadere che Telecom Italia si trovi nella *impossibilità* di realizzare il collegamento nei tempi previsti per impedimenti documentati dovuti a terzi (ad esempio necessità di permessi). In tali casi Telecom Italia dovrà inviare una notifica di “*Sospensione*” ad OLO, specificando le cause del disservizio e la richiesta verrà posta nello stato “*Sospeso*”. Nel momento in cui gli impedimenti verranno rimossi la richiesta verrà portata nello stato “*In carico al Delivery*” ed, in corrispondenza della transizione di stato, verrà inviata all’OLO una notifica “*Lavorazione in carico al Delivery*”. Ai fini del calcolo degli SLA, la sospensione dell’ordinativo ne interrompe il conteggio, il quale potrà ripartire solamente dalla data del giorno in cui viene inviata all’OLO la suddetta notifica “Lavorazione in carico al Delivery”

¹ La definizione di aree speciali e località disagiate è contenuta nella Offerta di Riferimento Mercato 13 e 14

7 GESTIONE ORDINATIVI PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Gli ordinativi che, a valle della progettazione, degli accordamenti o delle sospensioni, vengono posti nello stato “*In carico al Delivery*” verranno smistati ai Centri di Lavoro di competenza per la realizzazione del servizio.

Tra i dati contenuti nella richiesta di attivazione l’OLO, nel nuovo processo di delivery, potrà indicare una data di appuntamento desiderata (DAD) ed un secondo Referente Tecnico per la Sede del Cliente finale. Inoltre verranno gestiti due nuovi campi “codice di delivery” e “codice qualità”.

Per quanto riguarda la DAD, questa potrà essere inserita dall’OLO sin dall’inizio del processo o potrà essere inserita / modificata a seguito di una Comunicazione di “Interruzione di sospensione”. Se il valore della data DAD è valorizzato ciò indica che si tratta di una data effettivamente concordata tra OLO e Cliente finale e, sulla base di tale indicazione TI contatterà il referente indicato nella richiesta per prendere l’appuntamento e confermare, o eventualmente rimodulare la data di appuntamento.

Come sarà meglio illustrato nel seguito la data di appuntamento DAD dovrà essere obbligatoriamente inserita da OLO quando, a seguito del rifiuto dell’intervento tecnico da parte di un Cliente Finale, l’OLO intenda riportare la richiesta in lavorazione nel corso del periodo di sospensione temporanea (5 gg lavorativi).

La data di appuntamento DAD potrà essere ugualmente inserita da OLO quando la richiesta è stata posta nello stato di Sospeso causa Cliente e l’OLO intenda riportare la richiesta in lavorazione indicando o un referente alternativo o una nuova DAD.

Per quanto riguarda il “Codice Delivery”, tale campo veicolerà informazioni riguardanti prestazioni aggiuntive da erogare in base a quanto definito in specifici accordi tecnici.

Infine il “Codice di qualità” è un codice che può assumere tre valori (X = Priorità Alta; Y = Priorità Media; Z = Priorità Bassa) e che verrà utilizzato per organizzare, nell’ambito dei Centri Lavoro, l’ordine di evasione delle richieste in giacenza di ciascun Operatore in modo tale che si consenta una via preferenziale all’evasione degli ordini dichiarati maggiormente prioritari, tra quelli presentati dello stesso Operatore.

7.1 Necessità di interventi tecnici in sede cliente e/o Operatore

Per la realizzazione del collegamento possono essere necessari sia interventi dei tecnici presso la sede cliente che presso la sede dell'Operatore. In ognuno di tali casi Telecom Italia chiamerà in sequenza tutti i recapiti indicati dall'Operatore associati alla sede di interesse. Qualora non ottenga risposta da nessuno di questi, il "tentativo di contatto" verrà considerato non riuscito². Al primo "tentativo di contatto" non andato a buon fine l'ordine verrà sospeso con causale "Cliente Irreperibile". Le richieste potranno permanere nello stato "Sospeso" causa cliente irreperibile per un massimo di 5 gg (dalla data del primo tentativo). Allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato "Annullato" con contestuale invio della notifica di "Annullamento" all'Operatore.

Al primo tentativo di contatto non a buon fine Telecom Italia notificherà all'Operatore la sospensione dell'ordine: la sospensione interrompe il conteggio dello SLA, il quale potrà ripartire solamente dalla data del giorno in cui viene inviata all'OLO la notifica "*Lavorazione in carico al Delivery*".

7.2 Gestione ordini in stato di "Sospeso per causa cliente"

Un ordine in stato di *Sospeso* per causa attribuibile al cliente verrà posto nuovamente in lavorazione quando si verifichi:

- contatto con Referente a buon fine al secondo o terzo tentativo;
- ricezione di comunicazione "*Interruzione sospensione*" da OLO (entro 5gg dalla notifica di sospensione); la Comunicazione dovrà contenere almeno una delle due informazioni: (i) nuovo referente tecnico (ii) nuova DAD (Data Appuntamento Desiderata)

In corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica "*Lavorazione in carico al Delivery*". Alla medesima data viene ripreso il conteggio dello SLA, precedentemente interrotto dalla sospensione.

² La singola chiamata viene considerata "a vuoto" nel caso in cui il referente non risponda o non sia raggiungibile

7.2.1 *Verifica disponibilità cliente all'appuntamento*

In fase di verifica della disponibilità del cliente all'appuntamento si possono verificare i seguenti scenari:

- a) Il cliente conferma l'appuntamento entro SLA;
- b) Il cliente chiede di spostare (per proprie esigenze) l'appuntamento ad una data diversa dalla DAD originaria indicata dall'OLO nell'ordinativo;
- c) Il cliente esprime un rifiuto all'intervento del tecnico di TI.

Nel primo caso verrà inviata ad OLO la notifica di "*Appuntamento*" e si prosegue con il delivery tecnico dell'ordinativo.

Nel secondo caso (cliente che chiede di spostare l'appuntamento) verrà inviata ad OLO la notifica di "*Appuntamento*" e si potrà avere:

b1) il cliente concorda con Telecom Italia un'altra data entro la SLA:
la richiesta resterà nello stato "*In carico a Delivery*" e - di norma - l'intervento verrà effettuato alla data concordata con il Cliente.

b2) il cliente si rende disponibile solo oltre SLA e concorda appuntamento oltre lo SLA.
la richiesta verrà posta nello stato "*Sospeso*" fino al giorno dell'appuntamento nel quale i tecnici interverranno per effettuare l'intervento, che di norma, verrà effettuato alla data concordata con il Cliente

Nel terzo caso (cliente che, al momento della verifica all'appuntamento, rifiuta l'intervento del tecnico TI) la richiesta verrà portata nello stato "*Sospeso*", verrà inviata ad OLO una notifica di "*Sospensione*" indicandone la relativa causale. In tale caso TI non tenterà di contattare nuovamente il cliente.

Le richieste potranno permanere nello stato "*Sospeso*" causa rifiuto cliente per un massimo di 5 gg (dalla data del primo tentativo): in tali casi, la sospensione interrompe il conteggio dello SLA, il quale potrà ripartire solamente dalla data del giorno in cui viene inviata all'OLO la notifica "*Lavorazione in carico al Delivery*"

Allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato "*Annullato*" con contestuale invio della notifica di "*Annullamento*" all'Operatore.

7.2.2 *Sospensione causa errori anagrafica sede Cliente*

Per le richieste nello stato *“In Progettazione”* o nello stato *“In carico a Delivery”* potrà accadere che, a seguito di errori nei dati di anagrafica del Cliente Finale, non sia possibile portare a termine le rispettive attività: in tal caso l'ordine verrà posto nello stato *“Sospeso”* inviando una corrispondente Notifica ad OLO. Le richieste potranno permanere nello stato *“Sospeso”* per un massimo di 5 gg ed, allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato *“Annullato”* con contestuale invio della notifica di *“Annullamento”* all'Operatore.

L'ordine in stato di *Sospeso* per irreperibilità del Cliente dovuta ad errori di anagrafica verrà posto nuovamente in lavorazione, portandolo nello stato di provenienza (*“In Progettazione”* o *“In carico a Delivery”*) se, entro i 5 gg lavorativi, si riceve dall'OLO una comunicazione di *“Interruzione sospensione”* che contenga la rettifica dei dati anagrafici. In corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica *“Lavorazione in carico al Delivery”*. Alla medesima data viene ripreso il conteggio dello SLA, precedentemente interrotto dalla sospensione.

7.2.3 *Sospensione causa irreperibilità o rifiuto intervento tecnico da parte del Cliente*

Per le richieste nello stato *“In carico a Delivery”* potrà accadere che, al momento dell'intervento il Cliente risulti irreperibile oppure che rifiuti l'intervento tecnico. In tali casi l'ordine verrà posto nello stato *“Sospeso”* inviando una corrispondente Notifica ad OLO. Le richieste potranno permanere nello stato *“Sospeso”* per un massimo di 5 gg ed, allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato *“Annullato”* con contestuale invio della notifica di *“Annullamento”* all'Operatore.

L'ordine in stato di *Sospeso* per Cliente assente o per rifiuto dell'intervento potrà essere posto nuovamente in lavorazione, portandolo nuovamente nello stato *“In carico a Delivery”* se, entro i 5 gg lavorativi, si riceve dall'OLO una comunicazione di *“Interruzione sospensione”* che contenga una nuova data DAD di appuntamento oppure l'indicazione di un nuovo referente. In caso di rifiuto sarà obbligatorio indicare la data DAD. In corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica *“Lavorazione in carico al Delivery”*. Alla medesima data viene ripreso il conteggio dello SLA, precedentemente interrotto dalla sospensione.

7.2.4 *Sospensione causa impossibilità tecnica esecuzione dell'intervento*

Qualora al momento dell'intervento, venga accertata l'impossibilità di eseguire l'intervento per mancanza delle condizioni necessarie (ad es.: tubazione ostruita, mancanza di permessi privati, impianti non a norma, etc...) l'ordine verrà posto nello stato "Sospeso" inviando una corrispondente Notifica ad OLO. Le richieste potranno permanere nello stato "Sospeso" per un massimo di 30 gg ed, allo scadere di tale termine, verranno poste nello stato "Annullato" con contestuale invio della notifica di "Annullamento" all'Operatore.

7.2.5 *Sospensione causa indisponibilità cliente*

L'ordine in stato di Sospeso per indisponibilità cliente potrà essere posto nuovamente in lavorazione, portandolo nuovamente nello stato "In carico a Delivery" se, entro i 30 gg lavorativi, si riceve dall'OLO una comunicazione di "Interruzione sospensione" dovuta alla rimozione delle cause di indisponibilità che contenga una nuova data DAD di appuntamento e l'eventuale indicazione di un nuovo referente. In corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica "Lavorazione in carico al delivery". Ai fini del calcolo degli SLA non viene conteggiato il periodo di permanenza in stato di "Sospeso" fino alla DAD indicata.

La massima durata complessiva della sospensione è di 3 mesi dalla DIT. In caso di superamento di tale limite TI considererà annullato l'ordine. L'ordine passerà quindi nello stato di "Annullato" ed in corrispondenza della transizione di stato TI invierà all'Operatore una Notifica di "Annullamento".

7.3 *Indisponibilità parziale o tale delle risorse d'accesso in fase di lavorazione dell'ordine*

Per le richieste nello stato "In carico a Delivery" potrà accadere che, nel corso delle attività "on field" risultino indisponibili tutte o parte delle risorse di accesso. In tali casi l'ordine verrà posto nello stato "Accodato" inviando una corrispondente Notifica ad OLO che indica la prevista durata dell'accodamento. Le richieste permarranno nello stato "Accodato" e

verranno servite secondo la logica generale descritta precedentemente per le richieste in stato “*In progettazione*”.

Al momento della eventuale disponibilità della risorsa di accesso l'ordine viene posto nuovamente nello stato “*In carico a Delivery*” ed, in corrispondenza del cambiamento di stato verrà inviata ad OLO la Notifica “*Lavorazione in carico a Delivery*”. Ai fini del calcolo degli SLA, il tempo di Delivery decorre dalla data del giorno in cui viene inviata all'OLO la suddetta notifica “*Lavorazione in carico al delivery*”

7.4 *Sospensione causa impossibilità realizzazione collegamento cause terzi*

Nella pianificazione del lavoro potrà accadere che Telecom Italia si trovi nella *impossibilità* di realizzare il collegamento nei tempi previsti. Ciò potrà avvenire per due distinti motivi:

- a) impedimenti dovuti a terzi (ad esempio necessità di permessi)
- b) cause di forza maggiore

In tali casi Telecom Italia dovrà inviare una notifica di “*Sospensione*” ad OLO, specificando le cause del disservizio e la richiesta verrà posta nello stato “*Sospeso*”. Nel momento in cui gli impedimenti verranno rimossi la richiesta verrà portata nello stato “*In carico al Delivery*” ed, in corrispondenza della transizione di stato, verrà inviata all'OLO una notifica “*Lavorazione in carico al delivery*” che comunica l'uscita dallo stato “*Sospeso*”.

Ai fini del calcolo degli SLA non viene conteggiato il periodo di permanenza in stato di “*Sospeso*” ; nel caso di DAC vincolante, quest'ultima verrà rimodulata automaticamente di un periodo pari alla durata della sospensione. In questo secondo caso verranno considerati validi motivi di sospensione solo gli impedimenti *non prevedibili a priori* nella fase di studio di fattibilità come ad esempio il prolungamento dei tempi necessari per ottenere specifici permessi.

7.5 *Consegna del circuito*

Il circuito sarà considerato consegnato all'Operatore alla *Data di Effettiva Consegna* (DEC) in cui viene effettuato il collaudo trasmissivo e stilato il verbale di consegna dal rappresentante Telecom Italia e dal referente indicato dall'Operatore, prescindendo dalla data in cui il verbale viene formalmente inviato all'Operatore.

Con la stessa Notifica di “*Appuntamento*” Telecom Italia comunicherà ad OLO, con almeno tre giorno di anticipo, la data di appuntamento con il Referente indicato dall’Operatore per il collaudo e la consegna del circuito attivato.

Qualora il collaudo dell’impianto sia effettuato in assenza del referente indicato dall’Operatore, oppure se al termine del collaudo quest’ultimo non fosse disponibile per la sottoscrizione del verbale, il collegamento sarà inteso comunque consegnato. Qualora il collaudo non possa essere effettuato per cause dipendenti dall’Operatore, il collegamento sarà comunque considerato consegnato alla data del mancato collaudo.

Al termine dell’attività di collaudo l’ordine verrà posto in stato “*Consegnato*” ed, in corrispondenza della transizione di stato verrà inviata all’OLO la notifica “*Consegnato*” che, nel caso di OLO collocato conterrà il riferimento delle posizioni elettriche del permutatore di confine.

8 MODALITA' AGGIUNTIVE NELL'INSERIMENTO ORDINI

Gli Operatori potranno inserire gli ordini on line (inserimento singolo) sul sistema commerciale di Telecom Italia Wholesale tramite specifiche GUI. I campi aggiuntivi opzionali legati al Nuovo Processo di Delivery che gli Operatori dovranno prevedere nel nuovo processo, sono:

- Codice Qualità;
- Codice Delivery;
- Data Appuntamento Desiderata + Fascia oraria;
- Referente tecnico aggiuntivo per ogni sede.

In fase di inserimento dell'ordine tramite GUI, se l'OLO non ha aderito al Nuovo Processo di Delivery il sistema commerciale Wholesale non dovrà consentire la valorizzazione dei campi aggiuntivi tipici del NPD.

8.1 Codice qualità

In fase di inserimento ordini l'Operatore avrà la possibilità di classificare gli ordinativi (sia in attivazione che in variazione) in base a un campo alfanumerico di 1 carattere (X, Y o Z) che consentirà di esprimere eventuali priorità nelle lavorazioni.

8.2 Codice delivery

Nei casi di specifici accordi tecnico/commerciali l'OLO avrà la facoltà di inserire sul sistema commerciale di Telecom Italia Wholesale per l'acquisizione e la gestione degli ordini una nuova informazione che recepisca la richiesta di determinate prestazioni aggiuntive (ad esempio l'utilizzo di un System Unico che opera sia per conto TI che per conto Operatore)

8.3 Data appuntamento desiderata + fascia oraria

L'OLO, in fase di inserimento di un nuovo ordine o in fase di de-sospensione di un ordine sospeso causa Cliente finale potrà inserire nel campo "Data Appuntamento Desiderata" (DAD) la data per l'intervento e la fascia oraria già concordata con il proprio Cliente. Telecom Italia si impegna e rispettare tale data compatibilmente con la disponibilità delle proprie risorse, o a rimodularla, dandone visibilità all'OLO.

La Data Appuntamento Desiderata si comporrà di data (nel formato gg/mm/aaaa) + fascia oraria (valori possibili mattina/pomeriggio).

Poiché i servizi del Mercato n.13 vengono forniti a SLA, l'Operatore si farà carico di tutti i controlli di congruenza della DAD e delle sue rimodulazioni con la data massima indicata da TI nel caso ci sia uno studio di fattibilità coincidente con lo SLA, base o premium; diversamente, tali controlli, saranno a carico del sistema commerciale Wholesale.

8.4 Referente tecnico aggiuntivo per ogni sede cliente

L'OLO, in fase di inserimento ordini, dovrà avere la possibilità di inserire un nuovo recapito di referente tecnico per ogni sede del Cliente.

In particolare le informazioni da inserire saranno:

- *Nome*: alfanumerico, 30 caratteri;
- *Cognome*: alfanumerico, 50 caratteri;
- *Telefono Fisso*: alfanumerico, 10 caratteri;
- *Telefono Mobile*: alfanumerico, 10 caratteri;
- *FAX*: alfanumerico, 10 caratteri.

9 NUOVO FLUSSO INFORMATIVO DA E VERSO L'OLO

9.1 ***Nuove Notifiche da Telecom Italia ad OLO***

Al fine di garantire un migliore flusso informativo, nell'ambito del Nuovo Processo di Delivery sono state previste delle nuove notifiche verso l'OLO.

Pertanto l'Operatore avrà la possibilità di ricevere le seguenti nuove notifiche:

- Notifica di Completamento;
- Notifica Data Appuntamento;
- Notifica Sospensione;
- Notifica Accodamento e data di prevista risoluzione;
- Notifica Progetti Fuori Standard;
- Notifica risoluzione Nuova Previsione Disponibilità Risorse;
- Notifica Lavorazione in carico al delivery;
- Notifica di Consegna;
- Notifica di Annullamento.

Il sistema commerciale Wholesale prevederà la possibilità di inviare tali notifiche all'Operatore aderente al NPD tramite e-mail

9.2 ***Registrazione dei tentativi non riusciti di contatto con il cliente finale***

Al fine di garantire la trasparenza all'Operatore nelle fasi di definizione dell'appuntamento con il Cliente Finale per l'intervento, il sistema commerciale Wholesale registrerà in modalità cronologica tutti i tentativi falliti di contatto con il Cliente finale effettuati, con l'indicazione dei i dati relativi al contatto: *Numero telefonico, data e ora del tentativo.*

9.3 Visualizzazione degli stati di lavorazione dell'OL

Gli Operatori che aderiscono al nuovo processo di Delivery a Coda unica potranno accedere al sistema commerciale Wholesale, per visualizzare lo stato tecnico nel quale si trovano gli ordini d'interesse sui sistemi TI di Delivery.

Le informazioni disponibili all'OLO saranno:

STATO	INFORMAZIONI VISUALIZZABILI
IN COMPLETAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati ordine OLO ▪ DRO
IN PROGETTAZIONE	<p><i>Tutte le informazioni già visibili da "IN COMPLETAMENTO"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ TD del circuito ▪ Appuntamenti (Referente, Data e Ora appuntamento/collaudo) ▪ Accodamento (Causale, Data inizio, Previsioni) <ul style="list-style-type: none"> - <i>DRO'</i> - <i>Rilavorazione (Data)</i> - <i>Posizione in coda (ultima posizione comunicata all'OLO o con notifica di accodamento o con eventuali notifiche di rimodulazione data prevista risoluzione)</i> ▪ Sospensioni (Causale, Data inizio, Data fine) <ul style="list-style-type: none"> - <i>Tentativi di contatto non riusciti (Referenti, Recapiti, Data, Ora)</i> - <i>Rinuncia (Recapito, Referente, Data, Ora)</i> - <i>Note</i> ▪ Rimodulazione DAD/DAC
IN CARICO AL DELIVERY	
ACCODATO	
SOSPESO	
CONSEGNATO	
RIFIUTATO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati ordine OLO ▪ Causale e Data di scarto
ANNULLATO	<p><i>Tutte le informazioni già visibili da "IN CARICO DELIVERY"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Causale e Data Annullamento

Inoltre l'Operatore, per ogni ordine potrà visualizzare le ulteriori seguenti informazioni:

- la storia pregressa e gli eventuali contatti con il Cliente finale;
- la data di accodamento;
- l'ultima data presunta per la disponibilità di risorse;
- posizione in coda.

9.4 Nuove comunicazioni da OLO verso Telecom Italia

Gli OLO dovranno avere a disposizione nuove comunicazioni verso TI legate alle novità introdotte dal nuovo Processo di Delivery:

- Cancellazione accodamento:

L'OLO, a valle della notifica di accodamento, potrà inserire on line sul sistema commerciale una comunicazione contenente gli identificativi dell'ordine di lavorazione di cui richiede l'uscita dalla coda.

- Interruzione sospensione:

L'OLO, a valle della notifica di sospensione, potrà interrompere la sospensione dell'ordine inserendo on line sul sistema commerciale le seguenti informazioni:

- *Identificativo dell'ordine (sempre OBB);*
- *Dati anagrafici sede dell'intervento;*
- *Data Appuntamento Desiderata + Fascia oraria;*
- *Recapito alternativo Cliente;*
- *Referente tecnico alternativo.*

- Rimodulazione DAD + fascia oraria:

L'OLO potrà rimodulare la DAD + fascia oraria on line sul sistema commerciale in una fase temporalmente successiva al completamento con esito positivo della presa dell'appuntamento di Telecom Italia con il cliente finale, tramite specifica comunicazione.

Le richieste di rimodulazione potranno pervenire fino a 5 giorni lavorativi prima dello SLA di provisioning e innescheranno la rimodulazione della data appuntamento.

ALLEGATO 1: Facsimile del modulo di richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery per i *servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13*

Spett. Telecom Italia S.p.A.
Via di Val Cannuta n. 182
00166 – Roma

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery (NPD) per i *servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13*

Premesso che:

- a) Telecom Italia è legittimata a installare ed esercire impianti di comunicazione in ambito nazionale per l'espletamento dei relativi servizi al pubblico su rete fissa;
- b) Telecom Italia, ai sensi della normativa vigente, è Operatore notificato come avente notevole forza di mercato nel Mercato n.13 dei servizi trasmissivi a capacità dedicata Circuiti *Terminating* (Circuiti Parziali, Collegamenti Diretti Wholesale);
- c) (nel seguito indicato anche come "il Cliente") è titolare di autorizzazione generale per la fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259 o di altro titolo autorizzatorio ad esso equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, purché in corso di validità all'atto della sottoscrizione della presente lettera;
- d) Il Cliente ha sottoscritto il contratto servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13 Circuiti *Terminating* (Circuiti Parziali, Collegamenti Diretti Wholesale) in data _____ e tale contratto è in piena vigenza;
- e) Telecom Italia, nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici consultivi istituiti con Delibera 718/08/CONS – Gruppo Impegni n.1 ha emesso, in data 31 marzo 2009, il documento progettuale Impegno 1.16.3 denominato "*Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM del Mercato n.13*", pubblicato sul portale www.wholesale-telecomitalia.it. Detto documento descrive una modalità innovativa di fornitura dei servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13 Circuiti *Terminating* (Circuiti Parziali, Collegamenti Diretti Wholesale);
- f) Telecom Italia, sulla base di quanto descritto al punto 1.15. della "Proposta di impegni" approvati dall'AGCom con Delibera 718/08/CONS, ha provveduto ad adeguare l'Offerta di Riferimento 2010 per *servizi trasmissivi a capacità dedicata* nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery sopra descritto (nel seguito NPD)

emettendo a tal fine, in data 30 ottobre 2009, il documento “Addendum Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2010 - Servizi trasmissivi a capacità dedicata - Nuovo Processo di Delivery (NPD)”, successivamente ripubblicato in data 26 febbraio 2010 (consultabile sul sito internet www.wholesale-telecomitalia.it).

Tutto ciò premesso

Il Cliente, con la firma della presente, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery per i *servizi trasmissivi a capacità dedicata del Mercato n.13* descritto nel documento “Addendum - Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi trasmissivi a capacità dedicata - Nuovo Processo di Delivery (NPD)” (nel seguito Addendum-NPD) dell’anno 2010 o degli anni successivi.

Il suddetto Nuovo Processo di Delivery si applica ai soli circuiti la cui terminazione sia presso la sede del cliente finale dell’Operatore.

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD sopra riportata, gli ordini inviati dal Cliente saranno lavorati secondo quanto previsto nell’Addendum-NPD di volta in volta vigente, non applicandosi più l’altro processo di provisioning descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi trasmissivi a capacità dedicata”.

Il Cliente potrà recedere in qualunque momento dall’adesione al NPD inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia con un preavviso di almeno giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino dell’altro processo di provisioning descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi trasmissivi a capacità dedicata” vigente alla data di richiesta ripristino.

Telecom Italia informerà il Cliente tramite il punto di contatto commerciale, dell’avvenuta disabilitazione sui propri sistemi informatici del profilo “Cliente aderente al NPD”.

Per quanto non espressamente previsto dal presente documento, si applica quanto previsto dal contratto riportato al punto d) in premessa.

Distinti saluti

Per il Cliente