

SERVICE LEVEL AGREEMENT

DI TELECOM ITALIA

2011

**SERVIZI DI RACCOLTA, TERMINAZIONE E
TRANSITO DELLE CHIAMATE NELLA RETE
TELEFONICA PUBBLICA FISSA**

(MERCATI 2, 3 ed ex 10)

2 Marzo 2011

INDICE

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Scopo | 4 |
| 2 | Acronimi | 5 |
| 3 | SLA dei Servizi di interconnessione a traffico commutato e dei servizi di configurazione delle numerazioni | 6 |
| 3.1 | Servizi di accesso per interconnessione a traffico commutato | 6 |
| 3.1.1 | Provisioning dei servizi di accesso per la parte commutativa | 6 |
| 3.1.2 | Penali Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione | 9 |
| 3.1.3 | Assurance dei servizi di accesso per interconnessione a 2 Mbit/s | 10 |
| 3.1.4 | Assurance dei servizi di accesso per interconnessione a 155 Mbit/s | 10 |
| 3.1.5 | Penali a carico Telecom Italia in caso di ritardo nella Riparazione degli accessi di interconnessione | 11 |
| 3.1.6 | Provisioning servizi di configurazione delle numerazioni | 12 |
| 3.1.7 | Penali Provisioning per i servizi di configurazione | 14 |
| 3.1.8 | Assurance per i servizi di configurazione | 15 |
| 3.1.9 | Penali a carico Telecom Italia per malfunzionamenti sui servizi di configurazione | 16 |
| 3.2 | Service Level Agreement Service Provider Portability | 16 |
| 3.2.1 | Provisioning Service Provider Portability | 16 |
| 3.2.2 | Penali Provisioning Service Provider Portability | 17 |
| 3.2.3 | Assurance Service Provider Portability | 18 |
| 3.2.4 | Penali Assurance Service Provider Portability | 19 |
| 3.3 | Service Level Agreement Carrier Preselection | 19 |
| 3.3.1 | Provisioning Carrier Preselection | 19 |
| 3.3.2 | Penali Provisioning Carrier Preselection | 20 |
| 3.3.3 | Assurance Carrier Preselection | 21 |
| 3.3.4 | Penali Assurance Carrier Preselection | 21 |
| 3.4 | Service Level Agreement raccolta traffico Internet su fasci forfetari | 22 |
| 3.4.1 | Provisioning nuovi Flussi a capacità | 22 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 3.4.2 | Provisioning della trasformazione dei flussi a consumo in flussi a capacità | 22 |
| 3.4.3 | Tempo massimo di espletamento della trasformazione | 22 |
| 3.4.4 | Penali Provisioning dei servizi di interconnessione forfetaria | 23 |
| 3.4.5 | Provisioning dei servizi di configurazione per Interconnessione forfetaria | 23 |
| 3.4.6 | Penali Provisioning dei servizi di configurazione per l'interconnessione forfetaria | 23 |
| 3.4.7 | Assurance per i servizi di interconnessione forfetaria | 23 |
| 3.5 | Service Level Agreement per il servizio di raccolta del traffico Internet in decade 7 e consegna con protocollo DSS1 | 24 |
| 3.5.1 | Provisioning servizio di raccolta del traffico Internet in decade 7 e consegna con protocollo DSS1 | 24 |
| 3.5.2 | Penali provisioning del servizio di raccolta del traffico Internet con consegna su protocollo DSS1 | 25 |
| 3.5.3 | Assurance del servizio di raccolta del traffico Internet con consegna su protocollo DSS1 | 25 |
| 3.5.4 | Penali assurance del servizio di raccolta del traffico Internet con consegna su protocollo DSS1 | 26 |

1 SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) per i seguenti servizi di interconnessione a traffico commutato:

- servizi di accesso per interconnessione e servizi di configurazione delle numerazioni
- servizio di raccolta forfetaria per il traffico internet
- servizio di raccolta forfetaria per il traffico internet in decade 7 e consegna con protocollo DSS1
- servizi di service provider portability (SPP)
- servizi di carrier preselection (CPS)

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei termini massimi per il provisioning e l'assurance dei servizi di interconnessione, calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'Operatore richiede a Telecom Italia, la corresponsione delle penali secondo le modalità riportate nel presente documento. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei tempi di consegna/ripristino del servizio.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi di provisioning e di assurance non si applicano qualora il mancato rispetto sia imputabile all'Operatore, a guasti causati da terzi o a cause di forza maggiore, fermo restando l'impegno di Telecom Italia a fornire/ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Si precisa che gli SLA di assurance per i servizi di Interconnessione, indicati nel presente documento, prevedono la chiusura concordata del guasto tra Telecom Italia e l'Operatore, consentendo a quest'ultimo di verificare l'effettivo funzionamento del servizio ripristinato.

Resta inteso che i conteggi relativi alle penali, collegate a tali SLA, sono sospesi per la sola durata necessaria alla verifica del ripristino del servizio.

In particolare, Telecom Italia effettua le lavorazioni connesse alla risoluzione del guasto provvedendo a porre, congiuntamente all'OLO, il Trouble Ticket nello stato di verifica a cura OLO, affinché quest'ultimo possa verificare l'effettivo funzionamento del servizio.

L'OLO, effettuate le proprie verifiche entro un tempo concordato e definito (ad es. 5 ore lav.) provvede a riscontrare il relativo esito:

- in caso positivo viene chiuso il Trouble Ticket assumendo come SLA di chiusura quello coincidente con la data/ora di comunicazione all'OLO dell'avvenuto ripristino del servizio;

- in caso negativo, Telecom Italia riavvia le attività necessarie per la risoluzione del guasto. Gli SLA decorrono dalla data di segnalazione originaria dell'OLO e sono sospesi per la sola durata impiegata dall'OLO per effettuare le proprie verifiche.

Infine, gli SLA di Provisioning ed Assurance dei servizi inclusi nella "Offerta di riferimento di Telecom Italia 2011" per servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa si basano su attività lavorative svolte da Telecom Italia nell'orario 8-16 (Lunedì – Venerdì esclusi i festivi), salvo ove diversamente indicato.

2 ACRONIMI

| | |
|-------|--|
| AGCOM | Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni |
| FI | Festività Infrasettimanale |
| ISDN | Integrated Services Digital Network |
| OLO | Other Licensed Operator |
| POTS | Plain Old Telephony Service |
| SLA | Service Level Agreement |
| SPP | Service Provider Portability |
| T.I. | Telecom Italia |
| DRO | Data Ricezione Ordine |

3 SLA DEI SERVIZI DI INTERCONNESSIONE A TRAFFICO COMMUTATO E DEI SERVIZI DI CONFIGURAZIONE DELLE NUMERAZIONI

3.1 Servizi di accesso per interconnessione a traffico commutato

L'interconnessione per il traffico commutato con la rete di Telecom Italia, implica necessariamente la fornitura delle due componenti sotto riportate:

- funzionalità di commutazione telefonica necessarie per l'accesso alla rete Telecom Italia;
- flussi trasmissivi di interconnessione tra il nodo di Telecom Italia ed il nodo dell'Operatore richiedente in caso di interconnessione con Pdl presso nodo dell'operatore, oppure infrastruttura di collegamento tra nodi TI e Pdl in caso di interconnessione presso sito adiacente, o raccordi interni in caso di interconnessione presso nodo di TI.

3.1.1 Provisioning dei servizi di accesso per la parte commutativa

A partire dalla data di effettiva consegna dei flussi trasmissivi di interconnessione (DEC_TRA), vengono effettuate, congiuntamente e secondo le modalità descritte negli allegati al Contratto Standard di interconnessione, le prove tecniche di commutazione, la cui conclusione con esito positivo determina la data di consegna degli accessi (Data di Effettiva Consegna dell'ACCesso, DEC_ACC) e quindi quella di effettiva utilizzabilità dei flussi trasmissivi e delle relative porte di accesso da parte dell'Operatore. A partire da tale data decorrono i canoni trasmissivi e quelli relativi alle porte di accesso.

Al fine di effettuare le prove tecniche di commutazione è necessario che l'Operatore, entro 5 gg lavorativi dalla sottoscrizione del verbale di consegna trasmissivo, comunichi per iscritto ai punti di contatto di Telecom Italia in un apposito documento tecnico di tipo operativo la pianificazione delle attività specificando in particolare:

- Data di avvio delle prove di interconnessione (a partire dalla Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo DEC_TRA);
- personale tecnico delle due Società che effettueranno le prove di interconnessione;
- prove di instradamento e numeri di prova;
- data stimata per il completamento delle attività;

- punti di contatto di escalation per gestire congiuntamente eventuali criticità connesse a malfunzioni rilevate in fase di prova e problemi organizzativi emersi in fase di prova.

In particolare, Telecom Italia garantisce che la data di effettiva consegna della parte commutativa del collegamento di interconnessione risponda al seguente vincolo temporale:

$$DEC_ACC \leq DEC_TRA + TMEO_ACC$$

dove:

- la DEC_ACC è la Data di Effettiva Consegna dell'ACCesso ovvero del collegamento commutativo, definita come la data di completamento con esito positivo dei collaudi commutativi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione
- la DEC_TRA è la Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo definita come la data di completamento dei collaudi trasmissivi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione;
- il TMEO_ACC è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte commutativa, così come riportato in **Tabella 1** e **Tabella 2**.

Tabella 1 - Tempo massimo di evasione ordine di servizio di accesso per la parte commutativa del collegamento di interconnessione a 2Mb/s

| | Tempo Massimo di Evasione parte commutativa del collegamento di interconnessione TMEO_ACC (giorni solari) |
|--|---|
| Consegna commutativa di un collegamento a 2 Mbit/s appartenente ad un nuovo fascio di interconnessione | 21 |
| Consegna commutativa di un collegamento a 2 Mbit/s di incremento di un fascio di interconnessione già attivo al traffico | 7 |

Tabella 2 Tempo massimo di evasione ordine di servizio di accesso per la parte commutativa del collegamento di interconnessione a 155Mb/s (*)

| | Tempo Massimo di Evasione parte commutativa del collegamento di interconnessione TMEO_ACC (giorni solari) |
|---|---|
| Consegna commutativa di 1 collegamento a 155 Mbit/s appartenente ad un nuovo fascio di interconnessione (*) | 30 |
| Consegna commutativa di un collegamento a 155 Mbit/s di incremento di un fascio di interconnessione già attivo al traffico(*) | 12 |

(*) Tecnicamente la consegna commutativa di un collegamento a 155Mb/s corrisponde alla consegna commutativa di 63 flussi a 2Mb/s

I tempi riportati in **Tabella 1** e **Tabella 2** sono prolungati nei seguenti casi:

- indisponibilità impiantistica HW e/o SW dell'autocommutatore di interconnessione dell'Operatore per l'effettuazione delle prove di interconnessione. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati dei tempi necessari all'Operatore per la predisposizione HW e/o SW del proprio nodo di commutazione su cui è attestato il collegamento da collaudare a livello di commutazione;
- indisponibilità del personale tecnico dell'Operatore ad effettuare le prove di interconnessione a partire dalla DEC_TRA¹. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati del tempo di ritardo introdotto dall'Operatore per consentire l'avvio delle prove di interconnessione;
- rilevazione di una o più anomalie sul nodo di interconnessione dell'Operatore nel corso dell'effettuazione delle prove di commutazione. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati del tempo di ritardo introdotto

¹ In particolare, nel caso di interconnessione presso nodo Telecom Italia con Operatore non collocato, il collaudo di commutazione con Telecom Italia potrà essere avviato solo a seguito della conclusione con esito positivo del collaudo trasmissivo tra l'Operatore richiedente l'interconnessione e l'Operatore terzo collocato.

dall'Operatore per la rimozione delle anomalie riscontrate in fase di prove sul proprio nodo di commutazione interconnesso.

Comunque qualora il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte commutativa del collegamento di interconnessione, TMEO_ACC, riportato nelle **Tabella 1** e **Tabella 2**, superasse di 45 giorni solari la DEC_TRA perchè l'Operatore non si è reso disponibile ad effettuare le prove tecniche di commutazione, Telecom Italia farà decorrere a partire dalla data di consegna della parte trasmissiva più 45 giorni i canoni trasmissivi dei circuiti, quelli relativi alle porte di accesso nonchè eventuali ulteriori costi relativi ad ogni successivo intervento sul sito necessario all'attivazione del collegamento trasmissivo richiesto.

3.1.2 Penali Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di consegna indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2**, eventualmente modificati secondo quanto riportato nel paragrafo 3.1.1, corrisponderà all'Operatore una penale nella misura fissata in **Tabella 3**².

Tabella 3 Penali per mancato rispetto dei tempi massimi di consegna

| 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 31-esimo giorno solare | Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo |

Resta inteso che l'applicazione delle penali in capo a Telecom Italia è esclusa nei casi in cui il mancato rispetto dei tempi massimi di consegna indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2** sia dovuto ad accordi specifici con l'Operatore, a cause non direttamente imputabili a Telecom Italia e ad indisponibilità tecnico operative da parte dell'Operatore.

² Il canone mensile da considerare per l'applicazione delle penali di cui alla **Tabella 3** è quello indicato nella **Tabella 1** e **Tabella 2** del documento "Offerta di riferimento di Telecom Italia 2011 per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa".

3.1.3 Assurance dei servizi di accesso per interconnessione a 2 Mbit/s

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore solari intercorrenti tra la ricezione della segnalazione del guasto e la sua risoluzione da parte di Telecom Italia, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede dell'Operatore.

Telecom Italia effettua il ripristino del servizio di accesso per interconnessione a 2 Mbit/s:

- Entro 4,5 ore solari per segnalazioni pervenute in orario 8.00-12.00 lun-ven (escluso festivi);
- Entro 12 ore solari in altro orario

Nei casi in cui sia impossibile l'accesso alle sedi dell'Operatore da parte del personale Telecom Italia, 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 Telecom Italia è richiesto l'intervento congiunto del personale dell'Operatore e di quello di Telecom Italia, secondo procedure operative, tempi di intervento e di disservizio che sono oggetto di accordo tra le parti.

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

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del suo cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) collegamenti posti in "aree speciali" o "località disagiate".

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

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato.

Nel caso di cui al punto 4, le parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

3.1.4 Assurance dei servizi di accesso per interconnessione a 155 Mbit/s

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore solari intercorrenti tra la ricezione della segnalazione del guasto e la sua risoluzione da parte di Telecom Italia, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede dell'Operatore.

La segnalazione del guasto dovrà essere effettuata all'apposita struttura centralizzata di Telecom Italia indicata nel contratto e operante 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

Il tempo di ripristino garantito è di 4,5 ore solari.

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del suo cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) collegamenti posti in "aree speciali" o "località disagiate".

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

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato.

Nel caso di cui al punto 4, le parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

3.1.5 Penali a carico Telecom Italia in caso di ritardo nella Riparazione degli accessi di interconnessione

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino indicati nei precedenti paragrafi, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore una penale pari a:

Tabella 4 Penali per ritardi di ripristino

| Ritardo di ripristino | Penale |
|------------------------------|---|
| Fino 4 ore | 25% del canone mensile |
| 5-8 ore | 100% del canone mensile |
| 9-10 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 |

In caso di ritardo di ripristino della parte commutativa dei collegamenti di interconnessione, Il canone mensile da considerare per l'applicazione delle penali di cui alla Tabella 4 è quello indicato nella Tabella 1 e Tabella 2 del documento "Offerta di riferimento di Telecom Italia 2011 per i servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa".

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino del servizio di cui alla **Tabella 4**:

- 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: 8.00 - 20.00 dal lunedì al venerdì; 8.00 - 13.00 il sabato;

- 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 delle ore solari di ritardo.

3.1.6 Provisioning servizi di configurazione delle numerazioni

Per gli ordini di servizi di configurazione nodi di Telecom Italia, Telecom Italia stessa garantisce che la configurazione di una numerazione geografica, non geografica, di codici e Routing Number avvenga nei seguenti tempi:

$$DEC_SC \leq DRO + TMEO_SC$$

dove:

- la DEC_SC è la data di effettiva consegna dei servizi di configurazione
- DRO è la data di ricezione dell'ordine;
- il TMEO_SC è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per il servizio di configurazione, così come riportato in **Tabella 5**.

Tabella 5- Tempo massimo di evasione ordine di servizio di configurazione nodi di Telecom Italia

| | Tempo Massimo di Evasione ordine per il servizio di configurazione TMEO_SC (giorni solari) |
|---|--|
| Configurazione dei codici e dei Routing number dell'Operatore | 15 |
| Configurazione di numerazione geografica (decamiliaio) e di numerazione nomadica in decade 55 (migliaio) dell'Operatore | 15 |
| Configurazione di numerazione non geografica: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • per prezzi presenti in griglia | 7 |
| <ul style="list-style-type: none"> • per prezzi non presenti in griglia | 15 |

Di seguito si riporta l'elenco delle numerazioni per le quali si applicano rispettivamente i tre livelli di SLA riportati nella tabella precedente:

1. Configurazione dei codici e dei Routing number dell'Operatore:
 - Codice 10XY(Z) per il servizio di carrier selection "easy access"

- Routing number C11XY(Z) per servizio di carrier selection distrettuale “easy access”
 - Routing number C10XY(Z) per servizio di carrier preselection
 - Codice per il servizio di customer care
 - Codice 149XY(Z) per il servizio di accesso a rete privata virtuale
 - Routing number 0180OPID per l'instradamento delle numerazioni non geografiche
 - Routing number C70OPID e C71OPID per l'instradamento delle numerazioni internet di decade 7 minutaria
 - Routing number C72OPID per l'instradamento delle numerazioni di decade 7 internet FRIACO
 - Routing Number C82 OP_ID per l'instradamento delle numerazioni 894;
 - configurazione dei Routing Number assegnati agli operatori mobili (Delibera 22/01/CIR) a supporto dell'instradamento in modalità direct routing (Mobile Number Portability), in conformità alla Specifica Tecnica 763-23 ed allegati;
 - configurazione, limitatamente al traffico di transito, dei blocchi di numerazione mobile caratterizzati come “non portabili” in base all'allegato pubblicato dal Ministero delle Comunicazioni sul proprio sito (si veda la ST 763-23).
 - Indicativi radiomobili;
 - Routing Number C98 per l'instradamento del codice 186
 - Routing number C50 OPID (solo in caso di servizi di transito) o C59 OPID per l'instradamento delle numerazioni nomadiche in decade 55
2. Configurazione di numerazione geografica (decamigliaio) e di numerazione per servizi telefonici nomadici (migliaio) dell'Operatore
- Archi di numerazione geografica (decamigliai)
 - Archi di numerazione “55” (migliai) per servizi telefonici nomadici
 - Routing number C60 + decamigliaio (reale o fittizio) per instradamento servizio di Number Portability Geografica
3. Configurazione di numerazione non geografica:
- Numerazioni per servizi di addebito al chiamato (800 e 803 e 00800);
 - Numerazioni per servizi ad addebito ripartito (840, 841, 847, 848);
 - Numerazioni per il servizio di numero unico (199);
 - Numerazioni per servizi a sovrapprezzo (89111, 892, 894, 895, 899);
 - Numerazione dedicata ad eventi telefonici di massa (0369 e 0769);

- Numerazioni per il servizio di numero personale (178);
- Numerazioni per servizi internet (700, 701, 702 e 709);
- Numerazione per servizi di informazione abbonati (12xy).

I tempi riportati in **Tabella 5** sono prolungati nel caso in cui la richiesta dei servizi di configurazione venga inviata dall'Operatore a Telecom Italia in anticipo rispetto alla Data di Effettiva Consegna del collegamento commutativo DEC_ACC. In questo caso, a partire dalla Data di Ricezione Ordine DRO, i tempi vengono aumentati per tenere conto dei tempi necessari per la fornitura dei collegamenti di interconnessione.

La fornitura da parte di Telecom Italia del servizio di configurazione entro la data di effettiva consegna dei servizi di configurazione DEC_SC costituisce condizione necessaria ma non sufficiente per garantire, entro la medesima data, il corretto funzionamento del servizio di traffico richiesto dall'Operatore.

A tal fine è infatti necessario che vengano soddisfatte anche le seguenti ulteriori condizioni:

- richiesta da parte dell'Operatore a Telecom Italia di effettuare i test di funzionamento e le prove di instradamento del servizio con congruo anticipo rispetto alla DEC_SC;
- predisposizione della rete dell'Operatore con fornitura a Telecom Italia dei numeri di prova per l'effettuazione delle verifiche di funzionamento e di instradamento "end to end" del servizio, prima della data richiesta dall'Operatore stesso per l'avvio dei test;
- effettuazione con esito positivo delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio entro la DEC_SC.

Qualora tutte le condizioni sopra riportate siano soddisfatte entro la DEC_SC, Telecom Italia garantisce entro la DEC_SC non solo il servizio di configurazione ma anche la verifica congiunta con l'Operatore del corretto funzionamento del servizio.

Entro il quinto giorno di ogni mese, Telecom Italia pubblica nell'area riservata del portale wholesale all'indirizzo www.wholesale-telecomitalia.it il database dei numeri geografici attivi sulla propria rete (attivati e portati), aggiornato agli ultimi 30 giorni

3.1.7 Penali Provisioning per i servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi di provisioning del servizio, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.1.6, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale per la quota parte di impianti o di numerazioni non geografiche su Rete Intelligente che vengono configurati oltre il tempo massimo, calcolata:

- in caso di configurazione di centrali, come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT/BBN (cfr. le condizioni economiche relative

alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia vigente)* N° degli SGU/SGT/BBN non configurati entro la DEC_SC;

- nel caso di configurazione sulla sola Rete Intelligente, come il 50% del costo del servizio di configurazione della singola numerazione non geografica ovvero del blocco di 100 numeri contigui di numerazione non geografica (cfr. le condizioni economiche relative alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia vigente) * N° di numerazioni non geografiche non configurate entro la DEC_SC.

3.1.8 Assurance per i servizi di configurazione

Telecom Italia considera soggetti a SLA i servizi di configurazione per i quali:

- l'Operatore ha richiesto a Telecom Italia nei tempi previsti al paragrafo 3.1.6, l'effettuazione delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio;
- l'Operatore ha predisposto, nei tempi previsti al paragrafo 3.1.6, la sua rete in modo da consentire a Telecom di effettuare le prove di funzionamento e di instradamento del servizio;
- le prove di funzionamento e di instradamento del servizio hanno avuto esito positivo nei tempi previsti al paragrafo 3.1.6.

Qualora l'Operatore non abbia richiesto/consentito a Telecom l'effettuazione delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio nei tempi previsti al paragrafo 3.1.6 o l'esito delle prove sia negativo per anomalie su rete dell'Operatore, Telecom non garantisce il corretto funzionamento dei servizi richiesti dall'Operatore.

Per i servizi che sono stati correttamente collaudati (esito positivo delle prove di funzionamento e di instradamento nei tempi previsti al paragrafo 3.1.6), Telecom è tenuta, per segnalazioni pervenute durante l'orario base (08:00 - 16:00 dei giorni feriali, sabato escluso) ad effettuare il ripristino corretto del servizio di configurazione entro 8 ore lavorative per il 90% dei casi.

La gestione e la rimozione delle segnalazioni di anomalia sui servizi di configurazione pervenute fuori dall'orario base, viene effettuata nel primo giorno lavorativo utile.

Il ripristino del servizio di configurazione per segnalazioni pervenute fuori dall'orario base, viene effettuato fuori dal normale orario di lavoro solo in situazione di comprovata inaccessibilità al servizio di traffico.

La procedura di apertura e chiusura del disservizio viene concordata tra le parti.

3.1.9 Penali a carico Telecom Italia per malfunzionamenti sui servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi previsti per la rimozione di anomalie sulle configurazioni delle centrali o sulle numerazioni non geografiche configurate su Rete Intelligente, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.1.8, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale per la quota parte di anomalie che vengono rimosse oltre il tempo massimo, calcolata:

- nel caso di configurazione di centrali, come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT/BBN (cfr. le condizioni economiche relative alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia vigente) * N° degli SGU/SGT/BBN nei quali è stato superato il tempo massimo di risoluzione dell'anomalia;
- nel caso di configurazione sulla sola Rete Intelligente, come il 50% del costo del servizio di configurazione della singola numerazione non geografica ovvero del blocco di 100 numeri contigui di numerazione non geografica (cfr. le condizioni economiche relative alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia vigente) * N° di numerazioni non geografiche non configurate entro la DEC_SC

L'applicazione della penale è limitata ai soli servizi di configurazione che sono stati correttamente collaudati.

3.2 Service Level Agreement Service Provider Portability

3.2.1 Provisioning Service Provider Portability

Gli aspetti gestionali del servizio di Service Provider Portability con riguardo alle modalità di passaggio tra operatori, ivi inclusa Telecom Italia, sono regolati dalle Delibere 27/08/CIR, 41/09/CIR, 52/09/CIR e 35/10/CIR.

Le relative modalità attuative sono state dettagliate nella Circolare AGCOM dell'11 ottobre 2010 "Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di Number Portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR" e nella Circolare AGCOM del 27 Ottobre "Procedure di Number Portability pura di cui alla delibera n. 35/10/CIR: sperimentazione e gestione del periodo transitorio", disponibili sul sito www.agcom.it e nell'Accordo Quadro relativo alle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero concluso in data 14.6.2008.

In attesa del passaggio alla citata procedura, Telecom Italia applica le tempistiche di seguito riportate.

Per gli ordini ricevuti in formato elettronico standard (formato rispondente alle procedure automatizzate di Telecom Italia) valgono i tempi di consegna di seguito riportati (giorni

lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine).

Tabella 6- Provisioning ordini ricevuti in formato elettronico standard

| | 100% dei casi |
|-------------------------|----------------------|
| Ordinativi standard | 10 gg lavorativi |
| Ordinativi non standard | 15 gg lavorativi |

Con riferimento agli ordinativi rifiutati, Telecom Italia comunica il rifiuto all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo.

Con riferimento alla ricezione degli ordinativi via fax o in formato elettronico diverso da quello standard (es. e-mail), poiché Telecom Italia deve allestire un sistema di ricezione degli ordinativi non rispondente alle tecnologie che garantiscono una maggiore efficienza del processo di lavorazione (art. 10 comma 1 punto 2 dell'Allegato A alla Delibera 4/CIR/99), non si applicano i tempi di consegna di cui alle precedenti tabelle, né le penali di cui al paragrafo 3.2.2.

Per quanto attiene la prestazione di portabilità tra Operatori diversi da Telecom Italia per numerazioni geografiche, con TI che agisce nel ruolo di Donor ai sensi della Delibera 4/CIR/99, e per numerazioni non geografiche, valgono i tempi riportati in **Tabella 6**.

Entro 10 giorni lavorativi per gli ordinativi standard e 15 giorni lavorativi per quelli non standard, Telecom Italia completerà le operazioni di configurazione e aggiornamento dei propri database di rete necessari per modificare l'instradamento del traffico originato dai propri clienti o da reti terze e destinato alle numerazioni oggetto di SPP.

3.2.2 Penali Provisioning Service Provider Portability

Nel caso in cui, per gli ordinativi, venga superato il tempo massimo di consegna previsto, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penale secondo quanto descritto nella Tabella seguente.

Tabella 7- Penali provisioning Service Provider Portability

| <i>Ritardo</i> giorni solari | <i>Penale</i> <i>Percentuale costo attivazione singola linea</i> |
|--|---|
| 1-2 | 30% |
| 3-7 | 100% |
| 8-15 | 150% |
| A partire dal 16-esimo | al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ciascun giorno di ritardo |

Eventuali ritardi dovuti a richiesta di variazione della data di cut-over da parte dell'Operatore non potranno essere considerati nella consuntivazione degli SLA.

Eventuali rifiuti degli ordinativi sono comunicati all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo. In caso di mancato rispetto del termine indicato, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penalità pari al costo dell'attivazione.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di indisponibilità del cliente finale qualora la presenza del cliente sia necessaria all'espletamento dell'ordinativo di lavoro o in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato elettronico standard.

3.2.3 Assurance Service Provider Portability

Per il ripristino del servizio, valgono i tempi di ripristino di seguito riportati.

Tabella 8- Assurance Service Provider Portability

| |
|--|
| <i>100% dei casi</i> |
| Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto |

Sono esclusi dallo SLA di Service Provider Portability i disservizi dovuti a problemi generali di rete che vengono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

3.2.4 Penali Assurance Service Provider Portability

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'Operatore una penale, secondo quanto riportato nella **Tabella 9**.

Tabella 9- Penali Assurance Service Provider Portability

| Ritardo | Penale |
|--------------------------|---|
| <i>Ore lavorative</i> | <i>Percentuale costo attivazione singola linea</i> |
| Inferiore a 5 ore | 30% |
| Da 5 a 8 ore | 100% |
| Da 9 a 10 ore | 150% |
| Ogni ora oltre la decima | al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ogni ora di ritardo |

Le penali per ritardo di ripristino della Service Provider Portability non sono applicabili in caso di segnalazioni ricevute in formato non rispondente al formato standard.

3.3 Service Level Agreement Carrier Preselection

3.3.1 Provisioning Carrier Preselection

Per gli ordini pervenuti in formato elettronico standard (formato rispondente alle procedure automatizzate di Telecom Italia), valgono i tempi di consegna di seguito riportati (giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine).

Tabella 10- Provisioning ordini ricevuti in formato elettronico standard

| | 100% dei casi |
|-------------------------|----------------------|
| Ordinativi standard | 6 gg lavorativi |
| Ordinativi non standard | 8 gg lavorativi |

In caso di ordinativi complessi, Telecom Italia comunica all'Operatore, entro tre giorni dalla ricezione, il tempo di attivazione stimato, che in ogni caso non può superare i 15 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro tre giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile negli stessi tempi degli ordinativi non standard.

Con riferimento agli ordinativi rifiutati, Telecom Italia comunica il rifiuto all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo.

Con riferimento alla ricezione via fax o in formato elettronico non standard (es. via e-mail) degli ordinativi, poiché Telecom Italia deve allestire un sistema di ricezione degli ordinativi non rispondente alle tecnologie che garantiscono una maggiore efficienza del processo di lavorazione non si applicano i tempi di consegna e le relative penali di cui alle precedenti tabelle.

Devono pertanto essere esclusi dal computo delle percentuali riportate gli ordini pervenuti in formato non rispondente al formato elettronico standard.

3.3.2 Penali Provisioning Carrier Preselection

Nel caso in cui, per gli Ordinativi, il tempo di consegna superi il tempo massimo previsto, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penale secondo quanto descritto nella Tabella seguente.

Tabella 11– Penali provisioning Carrier Preselection

| Ritardo <i>giorni solari</i> | Penale <i>Percentuale del costo attivazione singola linea</i> |
|--|---|
| 1-2 | 30% |
| 3-7 | 100% |
| 8-15 | 150% |
| A partire dal 16-esimo | Al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ciascun giorno di ritardo |

Eventuali rifiuti degli ordinativi sono comunicati all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo. In caso di mancato rispetto del termine indicato, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penalità pari al costo dell'attivazione.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato elettronico standard (es. ordinativi inviati via fax o via e-mail).

3.3.3 Assurance Carrier Preselection

Per il ripristino del servizio, valgono i tempi di ripristino di seguito riportati.

Tabella 12- Assurance Carrier Preselection

| |
|--|
| 100% dei casi |
| Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto |

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

3.3.4 Penali Assurance Carrier Preselection

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'Operatore una penale secondo riportato nella **Tabella 13**.

Tabella 13- Penali Assurance Carrier Preselection

| <i>Ritardo</i> <i>Ore solari</i> | <i>Penale</i> <i>Percentuale costo attivazione singola linea</i> |
|--|---|
| Fino alla 5 ora | 30% |
| Da 5 a 8 ore | 100% |
| Da 9 a 10 ore | 150% |
| Ogni ora oltre la decima | al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ogni ora di ritardo |

3.4 Service Level Agreement raccolta traffico Internet su fasci forfetari

3.4.1 Provisioning nuovi Flussi a capacità

I circuiti di interconnessione di raccolta su base forfetaria sono gestiti individualmente su indicazione dell'operatore richiedente.

3.4.2 Provisioning della trasformazione dei flussi a consumo in flussi a capacità

La trasformazione dei flussi a 2 Mbit/s a consumo in flussi a 2 Mbit/s a capacità e viceversa è un'attività che interessa in linea di massima lo stesso processo di provisioning adoperato per l'attivazione dei nuovi flussi. In particolare, ad eccezione dell'installazione del portante fisico, tutte le altre attività, dalla gestione commerciale della richiesta ai vari collaudi fatti congiuntamente con l'Operatore, devono essere espletate.

Telecom Italia è comunque, disponibile a pianificare con il singolo OLO le suddette trasformazioni sulla base di date concordate.

Telecom Italia garantisce i tempi massimi di provisioning sotto indicati (TSWAPmax) nel 100% dei casi.

I tempi di provisioning sotto indicati sono considerati al netto dell'eventuale tempo di ritardo dovuto dall'Operatore per consentire l'avvio delle prove di interconnessione.

3.4.3 Tempo massimo di espletamento della trasformazione

$TSWAP_{max} \leq DRO + 30$ giorni solari (DRO = Data Ricezione Ordine)

3.4.4 Penali Provisioning dei servizi di interconnessione forfetaria

Il mancato rispetto dei tempi massimi di consegna, calcolati sulla base di quanto indicato nello SLA per i servizi d'interconnessione e nel precedente paragrafo nel caso di trasformazione, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale pari al doppio del rateo del canone giornaliero per ogni giorno eccedente i limiti indicati nei richiamati paragrafi.

3.4.5 Provisioning dei servizi di configurazione per Interconnessione forfetaria

Affinché l'Operatore possa usufruire del servizio di raccolta del traffico in modalità forfetaria è necessario che Telecom Italia effettui in via preliminare le seguenti attività di configurazione:

- Configurazione sugli autocommutatori del Routing Number dedicato per l'instradamento del traffico di decade 7 su interconnessione di tipo forfetario;
- Configurazione su Rete Intelligente degli archi da 100 numeri contigui di decade 7 instradati su flussi d'interconnessione di tipo forfetario.

I servizi di configurazione vengono svolti da Telecom Italia secondo i tempi previsti al paragrafo 3.1.6. In particolare, la configurazione del Routing Number viene implementata sugli impianti SGU/SGT/BBN dei distretti nei quali l'Operatore chiede la configurazione del servizio di raccolta forfetaria.

3.4.6 Penali Provisioning dei servizi di configurazione per l'interconnessione forfetaria

Il mancato rispetto dei tempi massimi di consegna, calcolati sulla base di quanto indicato nel presente SLA per i servizi d'interconnessione comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di quanto stabilito al paragrafo 3.1.7.

3.4.7 Assurance per i servizi di interconnessione forfetaria

Si applica per quanto riguarda i tempi massimi di assurance e le relative penali, quanto previsto ed applicabile nei paragrafi descrittivi dello SLA per i servizi d'interconnessione.

3.5 Service Level Agreement per il servizio di raccolta del traffico Internet in decade 7 e consegna con protocollo DSS1

3.5.1 Provisioning servizio di raccolta del traffico Internet in decade 7 e consegna con protocollo DSS1

Per il servizio di raccolta del traffico Internet in decade 7 e consegna con protocollo DSS1 valgono i tempi massimi riportati nella **Tabella 14**.

Tabella 14 Tempo massimo di evasione ordine del servizio di raccolta del traffico Internet in decade 7 e consegna con protocollo DSS1

| | Tempo Massimo di Evasione dell'ordine TMEO (giorni solari) |
|--|--|
| Punto di presenza (POP) situato presso un impianto SGU di TI sede di Punto di Consegna (PdC) ³ | N.A. |
| Punto di presenza (POP) situato presso uno Stadio di Linea non collocato nell'SGU di TI sede di Punto di Consegna (PdC) ³ . | 60 |
| Punto di presenza (POP) situato presso una sede dell' Operatore | 60 |

Tabella 15 Tempo massimo di Evasione Ordine per la Configurazione del servizio di Number Hosting per singola numerazione in decade 7

| | Tempo Massimo di Evasione ordine per il Servizio di Configurazione TMEO-SC (giorni solari) |
|---|---|
| Attivazione sulla rete di Telecom Italia di una numerazione in decade 7 dell'Operatore (Number Hosting) | 15 |

Ai fini del computo dei tempi sopra previsti trova applicazione quanto previsto al paragrafo 3.1.6.

³ La fornitura del servizio con POP dell'Operatore situato presso un impianto SGU di Telecom Italia o presso uno Stadio di linea non collocato nell'SGU di TI può avvenire solo se è stato consegnato il locale attrezzato definito nel Contratto ad hoc per il Servizio di collocazione.

3.5.2 Penali provisioning del servizio di raccolta del traffico Internet con consegna su protocollo DSS1

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di consegna indicati nella Tabella 14 come concordati con l'Operatore, corrisponderà all'Operatore stesso la penale riportata nella Tabella 16

Tabella 16 Penali ritardo provisioning

| 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 31-esimo giorno solare | Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo |

Il mancato rispetto dei tempi massimi di provisioning del servizio di Number Hosting, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.5.1, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale per la quota parte di numerazioni non geografiche configurate su Rete Intelligente oltre il tempo massimo, calcolata come il 50% del costo del contributo di attivazione di Number Hosting secondo il valore economico riportato nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia vigente.

3.5.3 Assurance del servizio di raccolta del traffico Internet con consegna su protocollo DSS1

Per le segnalazioni relative a disservizi trasmissivi pervenute durante l'orario base (08:00 - 16:00) dei giorni feriali (sabato escluso) Telecom Italia è tenuta ad effettuare il ripristino del servizio richiesti entro 4,5 ore lavorative per il 100% dei casi.

Per le segnalazioni, relative al servizio di configurazione della prestazione di Number Hosting, pervenute durante l'orario base (08:00 - 16:00 dei giorni feriali, sabato escluso) Telecom Italia è tenuta ad effettuare il ripristino corretto del servizio di configurazione entro 8 ore lavorative per il 90% dei casi.

La gestione e la rimozione delle anomalie di configurazione segnalate fuori orario base viene effettuata nel primo giorno lavorativo utile.

Il ripristino del servizio di configurazione per segnalazioni pervenute fuori dall'orario base, viene effettuato fuori dal normale orario di lavoro solo in situazione di comprovata inaccessibilità al servizio di traffico.

La procedura di apertura e chiusura del disservizio viene concordata tra le parti.

3.5.4 Penali assurance del servizio di raccolta del traffico Internet con consegna su protocollo DSS1

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino previsti per i disservizi trasmissivi, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore quanto riportato nel paragrafo 3.1.5.

Il mancato rispetto dei tempi massimi previsti per la rimozione di anomalie di funzionamento delle numerazioni in decade 7 configurate solo su Rete Intelligente, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.5.3, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale, per la quota parte di anomalie che vengono rimosse oltre il tempo massimo, calcolata come il 50% del costo del contributo di attivazione della prestazione di Number Hosting (si vedano le condizioni economiche riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia).