

**SERVICE LEVEL AGREEMENT  
SERVIZIO WHOLESALE LINE RENTAL  
DI TELECOM ITALIA  
2010**

**10 SETTEMBRE 2010**

# INDICE

|          |                                  |          |
|----------|----------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>SCOPO</b> .....               | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>SLA DI PROVISIONING</b> ..... | <b>3</b> |
| 2.1      | Penali .....                     | 5        |
| <b>3</b> | <b>SLA DI ASSURANCE</b> .....    | <b>7</b> |
| 3.1      | SLA Base .....                   | 7        |
| 3.2      | Penali SLA Base.....             | 8        |
| 3.3      | SLA Plus.....                    | 9        |
| 3.3.1    | SLA Plus a intervento.....       | 9        |
| 3.3.2    | SLA Plus a canone.....           | 10       |
| 3.4      | Penali SLA Plus .....            | 11       |

## 1 SCOPO

Il presente documento descrive i Service Level Agreement (SLA) di provisioning e di assurance per il servizio WLR e per le prestazioni ad esso associate (STS).<sup>1</sup>

## 2 SLA DI PROVISIONING

I tempi di fornitura del servizio WLR su linea attiva sono indicati nella Tabella seguente.

**Tabella 1 Tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Attiva, delle variazioni e delle prestazioni associate al servizio WLR (STS)**

| <b>Tipologia di ordinativo</b>                       | <b>100 % dei casi<br/>(giorni lavorativi)</b> |
|--|---|
| Ordinativo standard                                  | 6 gg  |
| Ordinativo non standard                              | 8 gg  |
| Ordinativo complesso                                 | entro 45 gg                                   |
| Attivazione sincronizzata di differenti sedi-cliente | entro 15 gg                                   |

Con riferimento alla Tabella sopra riportata, si precisa quanto segue:

- per *“ordinativo standard”* si intende l'ordinativo relativo alla configurazione di base del servizio WLR. La configurazione di base del servizio WLR include quelle prestazioni comprese nella tabella 1 del documento “Offerta di riferimento Wholesale Line rental di Telecom Italia 2010 Mercati 1 e 2”. Unica eccezione è data dalla prestazione “CLIR” (sia su base chiamata che su base permanente) che Telecom Italia attiva esclusivamente su richiesta del cliente WLR;
- per *“ordinativo non standard”* si intende l'ordinativo relativo alla configurazione della linea ceduta in modalità WLR diversa da quella base, in relazione al quale non sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. Tale ordinativo corrisponde all'attivazione del WLR comprensivo di almeno una delle prestazioni aggiuntive non incluse nella configurazione di base e che non incidono sullo stato della linea;
- per *“ordinativo complesso”* si intende l'ordinativo non standard in cui sono presenti particolari criticità di lavorazione da parte di Telecom Italia. In questo caso Telecom Italia comunica all'operatore WLR, entro 6 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo di lavorazione, il tempo di attivazione stimato, che è al massimo di 45 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro 6

<sup>1</sup> Servizi Telefonici Supplementari

giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordinativo, quest'ultimo si intende lavorabile negli stessi tempi degli "ordinativi non standard". Gli ordinativi complessi sono di due tipi:

- o quelli in cui è richiesta la sincronizzazione delle attivazioni del WLR;
- o quelli in cui è richiesta oltre alla sincronizzazione anche ulteriori attività, quali, ad esempio, la trasformazione della tipologia della linea

I tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Non Attiva sono pari a quelli riportati nella tabella precedente incrementati dei valori riportati nella Tabella seguente che si riferiscono ai tempi di realizzazione della linea non attiva.

**Tabella 2 Tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea NON Attiva**

| <b>Tipologia di ordinativo</b>   | <b>100 % dei casi<br/>(giorni lavorativi)</b> |
|--|---|
| Linea singola POTS o ISDN BRA  | 7 gg  |
| Accesso multiplo POTS o ISDN BRA con ricerca automatica della linea libera | 15 gg   |
| Accesso ISDN PRA   | 20 gg   |

In caso di attivazione del servizio WLR su linea non attiva, i tempi indicati in **Tabella 2** sono determinati in base al numero di giorni previsti da Telecom Italia per l'attivazione della linea ai propri clienti finali, ridotti del 20%.

I tempi indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2** decorrono dalla ricezione dell'ordine di lavorazione da parte di Telecom Italia (DRO) completo delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso.

I tempi di realizzazione delle opere speciali decorrono dalla data di comunicazione a Telecom Italia dell'accettazione delle condizioni di fornitura, sono addizionali rispetto a quelli di **Tabella 2** non includono i tempi necessari per eventuali permessi pubblici o privati per la realizzazione delle opere stesse.

Per l'attivazione del servizio WLR su una linea *Bitstream naked* si applicano I tempi di attivazione dell'ordinativo WLR su Linea Non Attiva.

I tempi di fornitura del servizio WLR su Linea Non Attiva non comprendono i tempi riferibili a causa cliente finale e quelli di valutazione ed eventuale accettazione e realizzazione di opere speciali.

Telecom Italia si impegna a realizzare il servizio WLR su Linea Attiva alla Data di Attesa Consegna e il servizio WLR su Linea Non Attiva entro la Data di Attesa Consegna che sono indicate dall'OLO in fase di invio dell'ordinativo e che devono essere non inferiore ai tempi indicati in **Tabella 1** e **Tabella 2** oppure alla Data di Attesa Consegna rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia secondo quanto specificato nel

documento “Manuale delle procedure Servizio Wholesale Line Rental di Telecom Italia 2010”.

Tra le cause non dipendenti da Telecom Italia rientrano anche quelle di forza maggiore, quali ad esempio:

- calamità naturali (alluvioni, allagamenti, terremoti, ecc.);
- presenza in centrale o in sede cliente di imprevedibili condizioni di non agibilità;
- scioperi nazionali;
- festività locali non rilevate dall'operatore.

I tempi Provisioning si intendono non rispettati da Telecom Italia qualora la data di espletamento (DES) risulti superiore alla DAC indicata da OLO o alla DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia.

I tempi sopra riportati attengono unicamente al rapporto tra Telecom Italia e l'operatore WLR. Ai fini dell'ottemperanza alla Delibera n. 254/04/CSP e la verifica della non discriminazione ai sensi di quanto previsto dall'art. 15 della Delibera n. 33/06/CONS, Telecom Italia e gli operatori forniranno all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ciascuno per la parte di propria competenza, una reportistica coerente con gli obiettivi di qualità previsti dalla Delibera stessa e agli eventuali futuri aggiornamenti.

## 2.1 Penali

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di attivazione secondo quanto definito nel paragrafo precedente corrisponderà all'operatore WLR una penale riportata nella Tabella seguente.

**Tabella 3 Penali per mancato rispetto dei tempi di Provisioning**

| <b>Ritardo di consegna</b> | <b>Penale come % del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto</b> |
|----------------------------|--|
| 1-2 giorni solari          | 30%  |
| 3-7 giorni solari          | 100%   |
| 8-15 giorni solari         | 150%   |
| > 16 gg solari             | 200% + il 60% per ogni giorno di ritardo   |

In particolare, ai fini dell'applicazione dalla tabella sopra riportata si precisa che:

- da 1 a 2 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 30% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 3 a 7 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 100% del canone mensile del servizio richiesto;

- da 8 a 15 giorni di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 150% del canone mensile del servizio richiesto;
- da 16 giorni in poi di ritardo nell'attivazione dell'ordinativo WLR la penale che Telecom Italia corrisponde all'operatore WLR è pari al 200% del canone mensile del servizio richiesto, più il 60% del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo successivo al sedicesimo.

Con riferimento a quanto indicato nel paragrafo precedente, ai fini del calcolo dei giorni di ritardo di consegna si considera la differenza tra la Data di Espletamento (DES) e la Data di Attesa Consegna (DAC) indicata da OLO o a DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia.

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

Qualora, a seguito della contestazione dell'Operatore WLR si riscontri che Telecom Italia abbia rifiutato un ordinativo senza giustificate motivazioni, Telecom Italia corrisponderà all'operatore WLR una penale pari al contributo di attivazione per ciascun giorno di ritardo a far data dall'ordine rigettato senza giustificato motivo. Ai fini del calcolo della penale non viene considerato il tempo intercorrente tra la data di notifica del rifiuto da parte di Telecom Italia e la data di contestazione da parte dell'Operatore.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato standard.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di errato Provisioning entro il limite del 2,5% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR. Per i casi di errato provisioning per i quali viene superata la suddetta soglia annua, Telecom Italia corrisponderà all'Operatore WLR le penali riportate nella **Tabella 3** tenendo conto del tempo complessivo intercorso a partire dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia della richiesta di attivazione completa delle informazioni occorrenti per la lavorazione dello stesso.

### 3 SLA DI ASSURANCE

Per il ripristino del WLR e delle prestazioni ad esso associate, vale la tempistica di seguito descritta.

#### 3.1 SLA Base

Gli SLA base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS), inclusi nel prezzo del servizio, sono i seguenti.

**Tabella 4 SLA Base di Assurance del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)**

| Clientela        | Tempo di ripristino   | % casi                   |
|------------------|---|--------------------------|
| Residenziale     | Entro 3 ore dal compimento del 2° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto. | 100%                     |
| Non Residenziale | Entro 1 ora dal compimento del 1° giorno lavorativo successivo (compreso il sabato) alla segnalazione del guasto  | 95%<br>(su base mensile) |

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

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

- 1) cause di forza maggiore indicate nel paragrafo precedente;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR, incompleta o errata fornitura da parte di quest'ultimo delle informazioni richieste da Telecom Italia e funzionali all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata fornitura da parte di quest'ultimo della documentazione richiesta da Telecom Italia, citata nel presente documento, funzionale all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"<sup>2</sup>.

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

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

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

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

### **3.2 Penali SLA Base**

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi di ripristino sopra indicati per il servizio WLR e per le prestazioni associate al WLR (STS), riconoscerà all'operatore una penale pari:

**Tabella 5 Penali riferite allo SLA base di assurance per ritardo di ripristino del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR**

| <b>Ritardo<br/>(ore solari)</b> | <b>Penale come % del costo complessivo del canone mensile</b>  |
|---------------------------------|--|
| Fino a 5 ore                    | 30%  |
| Oltre 5 ore e fino a 8 ore      | 100%   |
| Oltre 8 ore e fino a 10 ore     | 150%   |
| Oltre 10 ore                    | 200% + 100% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni ora di ritardo successiva alla decima |

Le penali riportate in **Tabella 5** non sono applicabili in caso di segnalazioni ricevute in formato non rispondente al formato standard.

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

Qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia dovuto a cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento della rete dell'Operatore,..), a titolo di rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.. Le fatture di Telecom Italia relative agli interventi a vuoto saranno adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, all'identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) e all'evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.

### 3.3 SLA Plus

Lo SLA Plus di Assurance sul servizio WLR viene fornito:

- ad intervento, su base chiamata;
- a canone, su base progetto.

#### 3.3.1 SLA Plus a intervento

Lo SLA Plus Assurance del servizio WLR ad intervento è offerto alle condizioni di seguito descritte.

**Tabella 6 SLA Plus Assurance ad intervento del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)**

|                        |   |
|------------------------|---|
| Orario di accettazione | 8.00-18,30 lunedì-venerdì,<br>8.00-14,00 sabato.<br>Esclusi festivi         |
| Orario di lavorazione  | 8.00-20,00 lunedì-venerdì,<br>8.00-16,00 sabato.<br>Esclusi festivi         |
| Tempo di ripristino    | 8 ore lavorative per il 95% dei casi<br>12 ore lavorative nel 100% dei casi |

In caso di richiesta di intervento SLA plus su base chiamata, l'Operatore corrisponderà a Telecom Italia l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

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

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

- 1) cause di forza maggiore indicate nel paragrafo 2.1;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR, ovvero indisponibilità del cliente WLR, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata incompleta o errata fornitura da parte di quest'ultimo delle informazioni richieste da Telecom Italia e funzionali all'individuazione e risoluzione del disservizio;

5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"<sup>3</sup>.

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

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

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

### 3.3.2 SLA Plus a canone

Lo SLA Plus a canone è attivato su base progetto alle condizioni di seguito indicate:

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

#### Tabella 7 SLA Plus Assurance a canone del servizio WLR e delle prestazioni associate al WLR (STS)

|                        |   |
|------------------------|---|
| Orario di accettazione | 8.00-18,30 lunedì-venerdì, 8.00-14,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica |
| Orario di lavorazione  | 8.00-20,00 lunedì-venerdì, 8.00-16,00 sabato. Esclusi festivi infrasettimanali e domenica |
| Tempo di ripristino    | 8 ore lavorative nel 95% dei casi su base mensile   |

Nel caso in cui il numero di linee per cui è richiesto lo SLA PLUS su base progetto sia pari o superiore a 2.500, le condizioni economiche relative allo SLA PLUS di Assurance prevedono la corresponsione da parte dell'Operatore WLR di un Canone di 7,00 €/mese per linea aggiuntivo rispetto alle condizioni economiche previste per il servizio WLR. Per un numero di linee inferiori a 2.500 le condizioni economiche saranno definite in fase di progetto.

<sup>3</sup> per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressochè disabitate, ecc...) e per "località disagiate" le zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.:elicottero, funivia, ecc...).

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

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

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

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

- 1) cause di forza maggiore indicate nel paragrafo 2.1;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente WLR, ovvero indisponibilità del cliente WLR, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) causa operatore WLR, ovvero mancata incompleta o errata fornitura da parte di quest'ultimo delle informazioni richieste da Telecom Italia e funzionali all'individuazione e risoluzione del disservizio;
- 5) linee poste in "aree speciali" o "località disagiate"<sup>4</sup>.

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

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

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

### **3.4 Penali SLA Plus**

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

- 0,2% del canone mensile complessivo di tutte le linee trattate in SLA Plus (canone accesso + canone dello SLA plus) per ogni scostamento in diminuzione di 0,1 punti percentuali rispetto al valore obiettivo pari al 95% dei casi;

---

<sup>4</sup> per "aree speciali" si intendono le zone riconoscibili per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (ad es.: le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressochè disabitate, ecc...) e per "località disagiate" le zone non raggiungibili per vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es.:elicottero, funivia, ecc...).

- qualora il ripristino del servizio su uno specifico accesso WLR avvenga oltre i tempi previsti dallo SLA Base, in aggiunta alle penali di cui al punto precedente, si applicano anche le penali previste dallo SLA Base;
- qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell'Operatore), a titolo di rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto l'importo indicato nell'Offerta di Riferimento WLR vigente.

Nel caso di richieste di WLR su linea attiva, per la quale è stata richiesto lo SLA Plus di Assurance, gli eventuali malfunzionamenti che dovessero essere riscontrati immediatamente dopo l'attivazione saranno gestiti come guasti assoggettati alle procedure di SLA Plus.

Per gli SLA Plus richiesti a intervento, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti non imputabile a cause per le quali non si applicano i tempi di ripristino di cui ai punti da 1) a 5) riportati nel paragrafo 3.3.1, Telecom Italia non addebiterà il costo dell'intervento e riconoscerà le penali previste per gli equivalenti interventi standard (SLA Base).