

SERVICE LEVEL AGREEMENT

DI TELECOM ITALIA

2013

SERVIZI DI RACCOLTA, TERMINAZIONE E TRANSITO DELLE CHIAMATE NELLA RETE TELEFONICA PUBBLICA FISSA CON INTERCONNESSIONE VoIP/IP (MERCATI 2, 3 ed ex 10)

(sottoposto ad approvazione di AGCom)

31 Ottobre 2012

Pagina Intenzionalmente Bianca

INDICE

1	Scopo	5
2	Acronimi	7
3	SLA e penali di provisioning dei servizi di accesso per l'interconnessione	8
3.1	SLA di provisioning della porta GbE VoIP	8
3.2	SLA di provisioning per il servizio di configurazione di ulteriori moduli CAC.	9
3.3	Penali di provisioning della porta GbE VoIP	10
3.4	Penali di provisioning per il servizio di configurazione di ulteriori moduli CAC.....	11
4	SLA e penali di assurance dei servizi di accesso per l'interconnessione VoIP/IP.....	12
4.1	SLA di Assurance della Porta GbE IP.....	12
4.2	Penali di assurance della porta GbE	13
5	SLA e penali per i servizi di configurazione.....	14
5.1	SLA di provisioning per i servizi di configurazione delle numerazioni	14
5.2	Penali di provisioning per i servizi di configurazione	16
6	SLA per il servizio di Service Provider Portability	18
6.1	SLA di provisioning del servizio di SPP	18
6.1.1	SPP di numerazioni geografiche	18
6.1.2	SPP di numerazioni non geografiche	18
6.1.3	Ordinativi di SPP rifiutati.....	19
6.2	Penali relative al provisioning del servizio di SPP	19
6.3	SLA di assurance del servizio di SPP.....	20
6.4	Penali relative all'assurance del servizio di SPP	20
7	SLA per il servizio di Carrier Preselection	22
7.1	SLA di Provisioning per il servizio di Carrier Preselection	22
7.2	Penali per il Provisioning del servizio di Carrier Preselection	22
7.3	SLA di Assurance per il servizio di Carrier Preselection	23
7.4	Penali di Assurance per il servizio di Carrier Preselection.....	24
8	SLA dei servizi di raccolta del traffico internet in decade 7 in modalità forfetaria (FRIACO)	25

8.1	SLA di Provisioning	25
8.1.1	Servizio di attivazione dei moduli CAC a capacità.....	25
8.1.2	Servizio di trasformazione dei moduli CAC a consumo in moduli CAC a capacità.....	25
8.1.3	Servizi di configurazione per interconnessione forfetaria	25
8.2	Penali di Provisioning dei servizi di interconnessione forfetaria.....	26
8.2.1	Servizi di configurazione per l'interconnessione forfetaria.....	26
8.3	SLA di Assurance per i servizi di interconnessione forfetaria	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
- servizi di configurazione delle numerazioni
- servizi di *service provider portability (SPP)*
- servizi di *carrier preselection (CPS)*
- servizio di raccolta forfetaria per il traffico *internet*

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 o 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 lavorative) provvede a riscontrare il relativo esito:

- in caso positivo il *Trouble Ticket* viene chiuso 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 2013” per servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa si basano su attività lavorative svolte da Telecom Italia negli orari indicati nei paragrafi seguenti.

2 Acronimi

AGCom	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
DEC_TX	Data Effettiva Consegna componente trasmissiva
DIT	Data Inizio Termini
DRO	Data Ricezione Ordine
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
TI	Telecom Italia

3 SLA e penali di *provisioning* dei servizi di accesso per l'interconnessione

Per realizzare l'interconnessione tra la propria rete e quella di Telecom Italia l'operatore, per ciascun PdI VoIP, si deve dotare di un servizio di Accesso per interconnessione VoIP, composto da:

- un kit di interconnessione VoIP/IP *Gigabit Ethernet* (Porta GbE VoIP) dedicato all'operatore con i relativi moduli CAC per la gestione del traffico
- un *link* fisico di interconnessione tra la rete di Telecom Italia e quella dell'operatore realizzato con una delle seguenti modalità tecniche:
 - raccordo in fibra ottica, nel caso di operatore co-locato o in *housing* o in sito adiacente presso il punto di interconnessione;
 - *link* fisico in tecnologia *Ethernet* su trasporto SDH terminato su interfacce *Gigabit Ethernet* (150 Mbps);

Con riferimento agli SLA e penali di *provisioning* per la collocazione e per l'infrastruttura di collegamento tra il nodo di Telecom Italia ed il PdI presso sito adiacente si rimanda all'Offerta di Riferimento di Telecom Italia dei servizi di collocazione vigente;

Con riferimento agli SLA e penali di *provisioning* dei *link* fisici in tecnologia *Ethernet* su trasporto SDH e dei raccordi interni di centrale si rimanda nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia dei servizi trasmissivi a capacità dedicata (*Circuiti Terminating*, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale) di Telecom Italia vigente.

3.1 SLA di *provisioning* della porta GbE VoIP

Gli ordinativi di *provisioning* potranno essere inviati dall'operatore soltanto a seguito dell'esito positivo della relativa analisi di fattibilità tecnica.

Il tempo di consegna è definito come il numero dei giorni solari intercorrenti tra la data di presentazione della richiesta e la data in cui la porta GbE VoIP (comprensiva anche dei relativi moduli CAC) viene resa effettivamente disponibile all'operatore. In particolare:

- nel caso di porta GbE VoIP richiesta su un raccordo interno di centrale, la data dalla quale decorre il tempo di consegna della porta è la "Data di Inizio Termini" (DIT). La richiesta di attivazione, effettuata in forma scritta, dovrà essere indirizzata alla struttura competente di Telecom Italia dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario 08:00 -

16:00. In tal caso la DIT coincide con la data di ricezione dell'ordine. Nel caso l'ordine pervenga fuori dall'orario sopra indicato, la DIT decorrerà dal primo giorno lavorativo successivo alla richiesta;

- nel caso di porta GbE VoIP richiesta con un collegamento, la data dalla quale decorre il tempo di consegna della porta è la DEC_TX del collegamento.

A partire dalla DIT o dalla DEC_TX, Telecom Italia garantisce i tempi massimi di consegna della seguente tabella.

Tabella 1- Tempo massimo di consegna della porta GbE VoIP

	95% dei casi	100% dei casi
Attivazione porta GbE VoIP	35 gg solari	60 gg solari

Per le condizioni di fornitura dei collegamenti trasmissivi si rimanda a quanto indicato nelle relative offerte.

Per la contestuale fornitura della porta GbE VoIP + relativo collegamento, a fini del calcolo dello SLA di *provisioning* le due componenti porta GbE e collegamento avranno SLA e penali distinte in funzione di quanto riportato nelle rispettive offerte.

Si precisa che se la fattibilità indica un tempo di *provisioning* superiore a quello previsto dallo SLA di cui alla Tabella 1, quest'ultimo sarà rimodulato in funzione della nuova data di fornitura comunicata nello studio di fattibilità.

3.2 SLA di provisioning per il servizio di configurazione di ulteriori moduli CAC.

Gli ordinativi di configurazione di ulteriori moduli su accessi per l'interconnessione VoIP/IP già attivi potranno essere inviati dall'operatore soltanto a seguito dell'esito positivo della relativa analisi di fattibilità tecnica.

Il tempo di consegna è definito come il numero dei giorni solari intercorrenti tra la data di presentazione dell'ordine e la data in cui il modulo viene reso effettivamente disponibile all'operatore.

In particolare la richiesta di configurazione, effettuata in forma scritta, dovrà essere indirizzata alla struttura competente di Telecom Italia dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario 08:00 - 16:00. In tal caso la DIT coincide con la data di ricezione dell'ordine.

Nel caso l'ordine pervenga fuori dall'orario sopra indicato, la DIT decorrerà dal primo giorno lavorativo successivo alla richiesta. A partire dalla DIT Telecom Italia garantisce un tempo massimo di consegna come illustrato nella seguente tabella.

Tabella 2- Tempo massimo di ulteriori moduli CAC

	100% dei casi
Configurazione ulteriori modulo CAC	7 gg solari

Si precisa che se la fattibilità indica un tempo di configurazione superiore a quello previsto dallo SLA di cui alla Tabella 2, quest'ultimo sarà rimodulato in funzione della nuova data di fornitura comunicata nello studio di fattibilità.

3.3 Penali di provisioning della porta GbE VoIP

Penali per ritardo rispetto allo SLA del 100%

Qualora il tempo di consegna della porta GbE ecceda la soglia del 100% dei casi riportata in Tabella 1, si applicano le penali di seguito riportate.

Tabella 3- Penali relative al provisioning della porta GbE VoIP

Ritardo [giorni solari]	Penale [percentuale del canone mensile della porta]
1-2	30%
3-7	50%
8-15	100%
16-30	200%
31 ed oltre	al 200% del canone mensile della porta si aggiunge il 200% del canone giornaliero della porta per ciascun giorno di ritardo oltre il trentesimo.

Penali per ritardo rispetto allo SLA del 95%

Per il mancato rispetto dello SLA di provisioning della porta, l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

A = numero di porte complessivamente attivate fuori SLA;

B = importo del canone giornaliero;

C = numero medio di giorni di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato moltiplicando i tre suddetti valori (ossia $A \times B \times C$).

Per il calcolo delle suddette penali si deve procedere come segue.

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo, così come riportata in Tabella 3. Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono le porte già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) si escludono dalla SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sulle rimanenti porte si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

3.4 Penali di provisioning per il servizio di configurazione di ulteriori moduli CAC

Qualora il tempo di configurazione dei moduli ecceda le soglie riportate nella Tabella 2, si applicano le penali di seguito riportate:

Tabella 4- Penali relative al provisioning della configurazione degli ulteriori moduli CAC

Ritardo [giorni solari]	Penale [percentuale del canone mensile del modulo]
1-2	30%
3-7	50%
8-15	100%
16-30	200%
31 ed oltre	al 200% del canone mensile del modulo si aggiunge il 200% del canone giornaliero del modulo per ciascun giorno di ritardo oltre il trentesimo.

4 SLA e penali di assurance dei servizi di accesso per l'interconnessione VoIP/IP

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

Con riferimento agli SLA e penali di assurance per la collocazione e per l'infrastruttura di collegamento tra il nodo di Telecom Italia ed il PdI presso sito adiacente si rimanda all'Offerta di Riferimento di Telecom Italia dei servizi di collocazione;

Con riferimento agli SLA e penali di assurance dei *link* fisici in tecnologia *Ethernet* su trasporto SDH e dei raccordi interni si rimanda nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia dei servizi trasmissivi a capacità dedicata (*Circuiti Terminating*, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale) di Telecom Italia.

Al fine del calcolo dello *SLA* di *assurance* vanno considerati i tempi necessari per l'effettivo ripristino del servizio, sulla base della componente segnalata dall'operatore in fase di apertura del Trouble Ticket che (porta GbE IP o collegamento di interconnessione).

4.1 SLA di Assurance della Porta GbE IP

Telecom Italia garantisce un tempo di riparazione dei guasti sulla porta come di seguito riportato.

Tabella 5- Assurance della porta GbE VoIP

	100% dei casi
Segnalazione dalle 8:00 alle 12:00 del Lun.÷Ven.	Entro 4 ore solari
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e Lun.÷Ven fuori dall'orario 8:00-12:00	Entro 12 ore solari

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 PdI 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) indisponibilità della sede dell'OPERATORE, 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.

4.2 Penali di assurance della porta GbE

Qualora Telecom Italia non rispetti lo SLA di assurance relativo alla porta GbE, corrisponderà all'Operatore una penale pari al 120% del canone giornaliero della porta per ciascuna ora di ritardo.

5 SLA e penali per i servizi di configurazione

5.1 SLA di provisioning per i 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 6.

Tabella 6- 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 <i>Routing Number</i> dell'operatore	15
Configurazione di numerazione geografica (decamigliaio) 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 • per prezzi non presenti in griglia 	7 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 dello Sviluppo Economico - Comunicazioni sul proprio sito (si veda la Specifica Tecnica 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 OP_ID 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 (decamigliaia)
 - Archi di numerazione "55" (migliaia) per servizi telefonici nomadici
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 6 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.com il database dei numeri geografici attivi sulla propria rete (attivati e portati), aggiornato agli ultimi 30 giorni.

5.2 Penali di provisioning per i servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi di *provisioning* del servizio, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 5, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale applicabile alla quota parte di codici o numerazioni che vengono configurati oltre il tempo massimo.

Nel caso di configurazione di Codici di Carrier Selection 10XY(Z), di Customer Care e di accesso da remoto a Rete Privata Virtuale, Routing Number C10XY(Z) e C11XY(Z), tale penale è pari al 30% del contributo ottenuto applicando le condizioni economiche relative alle attività

di configurazioni riportate nell'Offerta di riferimento di Telecom Italia vigente¹ da moltiplicare per il N° dei codici non configurati entro la DEC_SC.

Nel caso invece di configurazione di numerazioni (geografiche e non, nomadiche), tale penale è calcolata moltiplicando un costo di 7,24 euro per il N° di numerazioni o blocchi di numerazioni (centinaio, migliaio o deca migliaio) non configurate entro la DEC_SC.:

¹ Vedi punti b e c della Tabella 16 "Codici di Carrier Selection 10XY(Z) dell'Operatore, di Customer Care e di accesso da remoto a Rete Privata Virtuale, Routing Number C10XY(Z) e C11XY(Z)"

6 SLA per il servizio di Service Provider Portability

6.1 SLA di provisioning del servizio di SPP

La procedura relativa alle modalità di passaggio tra operatori, ivi inclusa Telecom Italia, è stata definita coerentemente alla regolamentazione vigente in materia.

6.1.1 SPP di numerazioni geografiche

Nel caso di *Service Provider Portability* “SPP” di numerazioni geografiche le modalità di *provisioning* 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 recepite nell’Accordo Quadro relativo alle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero.

6.1.2 SPP di numerazioni non geografiche

Nel caso di SPP di numerazioni non geografiche Telecom Italia, limitatamente agli ordinativi ricevuti nel formato elettronico previsto nell’ambito delle procedure automatizzate descritte dal contratto di SPP stipulato con l’operatore *recipient*, completa il *provisioning* secondo quanto riportato nella seguente tabella.

Tabella 7- Provisioning del servizio di SPP

100% dei casi
Entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell’ordinativo

L’ordinativo si intende evaso una volta completate le operazioni di configurazione ed aggiornamento dei *database* della rete di Telecom Italia necessari per modificare l’instradamento del traffico originato dai propri clienti, o da reti terze, e destinato alle numerazioni oggetto di SPP.

6.1.3 Ordinativi di SPP rifiutati

Con riferimento agli ordinativi rifiutati, Telecom Italia comunica il rifiuto all'operatore *recipient* come segue.

Tabella 8- Tempi di comunicazione del rifiuto di ordinativi di SPP

	100% dei casi
Casi semplici ²	3 gg lavorativi dalla data di presa in carico
“Casi complessi” previsti dalla normativa vigente	8 gg lavorativi dalla data di presa in carico

La data di presa in carico dell'ordinativo corrisponde al primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordinativo.

Nei casi di:

- ordinativi pervenuti in formato diverso da quelli su previsti (ad esempio via 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),
- indisponibilità del cliente finale qualora la sua presenza sia necessaria ai fini dell'espletamento dell'ordinativo,

tutti i tempi di consegna rappresentati nei paragrafi precedenti non si applicano, né si applicano le penali di cui al seguente paragrafo 6.2.

6.2 Penali relative al provisioning del servizio di SPP

Nel caso in cui, per gli ordinativi di SPP, venga superata la data di consegna prevista, Telecom Italia corrisponde all'operatore *recipient* una penale secondo quanto descritto nella tabella seguente.

² Per “Casi semplici” si intende tutti quelli non identificabili come “Casi complessi” nell'ambito della normativa vigente.

Tabella 9- Penali relative al provisioning SPP

Ritardo [giorni solari]	Penale [percentuale del costo di SPP di singola numerazione]
1-2	30%
3-7	100%
8-15	150%
16 e oltre	al 200% del costo di SPP di singola numerazione si aggiunge il 100% dello stesso costo per ogni giorno solare oltre il quindicesimo.

Con riferimento agli ordinativi rifiutati, nel caso in cui vengano superati i termini indicati per la comunicazione del rifiuto, Telecom Italia corrisponde all'operatore *recipient* una penale pari al costo di una corrispondente attivazione di SPP.

6.3 SLA di assurance del servizio di SPP

Telecom Italia ripristina il servizio di SPP secondo i tempi di ripristino di seguito riportati.

Tabella 10- Assurance del servizio di SPP

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

Sono esclusi da questo SLA di SPP 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.

6.4 Penali relative all'assurance del servizio di SPP

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio di SPP superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'operatore *recipient* una penale, corrispondente a quanto descritto nella seguente Tabella 11.

Tabella 11- Penali relative all'Assurance del servizio di SPP

Ritardo [ore lavorative]	Penale [percentuale del costo di SPP di singola numerazione]
Inferiore a 5	30%
da 5 a 8	100%
da 9 a 10	150%
11 ed oltre	al 200% del costo di SPP di singola numerazione si aggiunge il 100% dello stesso costo per ogni ora lavorativa oltre la decima

Le penali relative all'*assurance* del servizio di SPP non sono applicabili in caso di segnalazioni ricevute in formato non rispondente al formato *standard*.

7 SLA per il servizio di *Carrier Preselection*

7.1 SLA di Provisioning per il servizio di *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 12– 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 *email*) 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*.

7.2 Penali per il Provisioning del servizio di *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 13– Penali provisioning Carrier Preselection

Ritardo [giorni solari]	Penale [% del costo attivazione singola linea]
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).

7.3 SLA di Assurance per il servizio di Carrier Preselection

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

Tabella 14- 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.

7.4 Penali di Assurance per il servizio di 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 15.

Tabella 15- Penali Assurance Carrier Preselection

Ritardo <i>[ore solari]</i>	Penale <i>[% 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

8 SLA dei servizi di raccolta del traffico *internet* in decade 7 in modalità forfetaria (FRIACO)

8.1 SLA di Provisioning

8.1.1 Servizio di attivazione dei moduli CAC a capacità

I moduli CAC a capacità per la raccolta del traffico su base forfetaria sono gestiti individualmente su indicazione dell'operatore richiedente.

8.1.2 Servizio di trasformazione dei moduli CAC a consumo in moduli CAC a capacità

La trasformazione dei moduli CAC a consumo in moduli CAC 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.

Il tempo massimo di espletamento della trasformazione è

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

8.1.3 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:

- configurazione sui nodi e piattaforme VoIP, e sugli autocommutatori in caso di interlavoro con la rete PSTN/ISDN, 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 5. In particolare, la configurazione del *Routing Number* viene implementata sui nodi e piattaforme VoIP e, nel caso di interlavoro con la rete PSTN/ISDN di Telecom Italia, anche nei nodi SGU/SGT/BBN dei distretti nei quali l'operatore chiede la configurazione del servizio di raccolta forfettaria.

8.2 Penali di 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.

8.2.1 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 5.2.

8.3 SLA di 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 gli accessi all'interconnessione VoIP/IP d'interconnessione.