



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2014**

Servizi di Accesso NGAN

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica

(Mercato 3a)

(approvato da AGCom con delibera 171/15/CIR)

21 gennaio 2016

INDICE

1. SCOPO	4
2. SLA DI PROVISIONING	5
2.1. SLA DI PROVISIONING PER LE INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI	7
2.1.1. Studio di Fattibilità	7
2.1.2. Infrastrutture di Posa Locali	7
2.1.3. Penali	8
2.2. SLA DI PROVISIONING PER LA TRATTA DI ADDUZIONE	9
2.2.1. Studio di Fattibilità	9
2.2.2. Tratta di Adduzione	10
2.2.3. Penali	10
2.3. SLA DI PROVISIONING PER LA FIBRA OTTICA PRIMARIA E/O SECONDARIA	11
2.3.1. Studio di Fattibilità	11
2.3.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria	12
2.3.3. Penali	12
2.4. SLA DI PROVISIONING PER IL SEGMENTO DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA	13
2.4.1. Studio di Fattibilità	13
2.4.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica	14
2.4.3. Penali	15
2.5. SLA DI PROVISIONING PER L'INTERCONNESSIONE DI FIBRE OTTICHE	15
2.5.1. Interconnessione di Fibre Ottiche	15
2.5.2. Penali	16
3. SLA DI ASSURANCE	17
3.1. SLA DI ASSURANCE PER INFRASTRUTTURE DI POSA LOCALI	19
3.2. PENALI	19
3.3. SLA DI ASSURANCE PER TRATTA DI ADDUZIONE	20
3.4. PENALI	21
3.5. SLA DI ASSURANCE PER FIBRA OTTICA PRIMARIA E/O SECONDARIA	21
3.5.1. Penali	22
3.6. SLA DI ASSURANCE PER SEGMENTO DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA	22
3.6.1. Penali	23

Service Level Agreement di Telecom Italia 2014:

Servizi di Accesso NGAN

Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 3, comma 1, della Delibera 171/15/CIR, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei Servizi di Accesso alle reti NGAN (Next Generation Access Network) appartenenti al Mercato 3a della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE.

Il presente documento costituisce, per tali servizi, i Service Level Agreement (SLA) di Telecom Italia, differenziati in SLA base e *premium*, contenenti i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio e gli standard di qualità adottati, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali.

L'OR è composta, oltre che dal presente documento, anche da:

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2014: Servizi di Accesso NGAN (Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica) – 21 gennaio 2016", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2014: Servizi di Accesso NGAN (Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica) – 21 gennaio 2016", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta e fornitura dei servizi.

1. SCOPO

Il presente documento definisce i *Service Level Agreement* (SLA), differenziati in SLA base e *premium*, contenenti i tempi di *provisioning* e *assurance* per i servizi di Accesso NGAN (Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica) (Mercato 3a) e gli standard di qualità adottati, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso alle reti di nuova generazione (cfr. normativa di riferimento nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2014: Servizi di Accesso NGAN *Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica*”).

Gli SLA sono corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali da parte di Telecom Italia. L'Operatore può richiedere a Telecom Italia la corresponsione di dette penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento di tali penali, previa verifica di congruenza di quanto richiesto.

Gli SLA relativi ai servizi di Colocazione sono riportati nel documento “Service Level Agreement di Telecom Italia” vigente nell’ambito della corrispondente Offerta di Riferimento.

2. SLA DI *PROVISIONING*

Il *provisioning* dei servizi di accesso NGAN si basa sulla predisposizione da parte di Telecom Italia di un processo in grado di tracciare le tempistiche relative alle attività richieste, permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dello SLA e l'eventuale valorizzazione delle penali associate.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha facoltà di chiedere a Telecom Italia dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA. Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia delle informazioni necessarie dettagliate. Al termine dei 18 mesi, la verifica del rispetto degli SLA e la verifica di congruenza dei dati non saranno possibili.

Telecom Italia non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli Operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta delle stesse avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

Telecom Italia offre la possibilità di aderire ad offerte per il *Provisioning* delle risorse con tempi di approntamento ridotti (SLA *Premium*) rispetto a quelli standard riportati nel presente documento. In relazione alla specificità degli studi per la fornitura delle risorse, Telecom Italia concorda di volta in volta con gli Operatori le condizioni di applicazione dei suddetti SLA *Premium*.

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i casi:

1. cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede cliente finale/sede consegna del servizio situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con

meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in “località disagiata”, in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);

4. causa del cliente finale e/o dell’Operatore;

pertanto tali tempi sono esclusi ai fini del computo delle penali.

Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori SLA e/o modalità differenti di fornitura sulla base di eventuali specifiche esigenze degli Operatori da concordare su base progetto. Pertanto, in questi casi non si applicano gli SLA riportati nel presente documento.

Gli SLA si calcolano sugli ordinativi espletati chiusi entro il periodo di riferimento.

Di seguito si riportano gli SLA di *Provisioning* per ognuno dei seguenti servizi presenti nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2014: Servizi di Accesso NGAN”:

- Accesso alle Infrastrutture di Posa Locali;
- Accesso alle Tratte di Adduzione;
- Accesso alle Fibre Ottiche Primarie e Secondarie;
- Accesso ai Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

e dei relativi servizi accessori.

Telecom Italia garantisce i tempi di *Provisioning* riportati nel presente documento purché siano soddisfatti i prerequisiti per la richiesta della fornitura dei servizi indicati nel documento “Manuale delle procedure di Telecom Italia 2014: Servizi di Accesso NGAN (Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica)”.

Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le Festività Infrasettimanali (FI).

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest’ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Il punto di contatto per le richieste di assistenza è il Portale Wholesale - Centro Nazionale di Assistenza Tecnica.

2.1. SLA di Provisioning per le Infrastrutture di Posa Locali

2.1.1. Studio di Fattibilità

Le Manifestazioni di Interesse sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:00÷16:30 Lun÷Ven, esclusi festivi; le Manifestazioni di Interesse inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 1: SLA di *provisioning* per Studio di Fattibilità

	Tempo massimo di <i>provisioning</i>
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il *provisioning* dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

2.1.2. Infrastrutture di Posa Locali

Nei casi di equipaggiamento dell'infrastruttura a cura di Telecom Italia o di fornitura/rifornimento, a cura di Telecom Italia, dei materiali necessari all'equipaggiamento da parte dell'Operatore dell'infrastruttura, è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 2: SLA di provisioning per Infrastrutture di Posa Locali

	Tempo massimo di provisioning
Equipaggiamento infrastruttura a cura Telecom Italia	entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)
Fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia	entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)

Il tempo specificato per il provisioning del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia del Modello 2 compilato dall'Operatore richiedente il servizio.

2.1.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.1, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per i ritardi nel provisioning dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 3: Penale per i ritardi nel provisioning dello Studio di Fattibilità (SdF)

Penale per i ritardi nel provisioning dello Studio di Fattibilità (SdF)
2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per Infrastrutture di Posa Locali" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso

La penale per i ritardi nel provisioning del servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa Locali è calcolata sul totale dell'importo del tracciato non equipaggiato o non rifornito, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente:

Tabella 4: Penale per i ritardi nel *provisioning* dell'Infrastrutture di Posa Locali

Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i> Equipaggiamento infrastruttura o fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia	
<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo del tracciato non equipaggiato o non rifornito</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

2.2. SLA di Provisioning per la Tratta di Adduzione

2.2.1. Studio di Fattibilità

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:00÷16:30 Lun÷Ven, esclusi festivi; le richieste inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 5: SLA di *provisioning* per Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo massimo di <i>provisioning</i>
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il *provisioning* dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della richiesta e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

2.2.2. Tratta di Adduzione

Per la fornitura del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 6: SLA di *provisioning* per Tratta di Adduzione

	Tempo massimo di <i>provisioning</i>
Tratta di Adduzione	entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)

Il tempo specificato per il *provisioning* del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

2.2.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.2, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per i ritardi nel *provisioning* dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 7: Penale per i ritardi nel *provisioning* dello Studio di Fattibilità (SdF)

Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i> dello Studio di Fattibilità (SdF)
2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per Tratta di Adduzione" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso

La penale per i ritardi nel *provisioning* del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione è calcolata sul totale dell'importo della Tratta di Adduzione, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente:

Tabella 8: Penale per i ritardi nel *provisioning* del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione

Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i> del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione	
<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo della Tratta di Adduzione</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

2.3. SLA di Provisioning per la Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria

2.3.1. Studio di Fattibilità

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:00÷16:30 Lun÷Ven, esclusi festivi; le richieste inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 9: SLA di *provisioning* per Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo massimo di <i>provisioning</i>
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il *provisioning* dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della richiesta e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

2.3.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

Per la fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 10: SLA di *provisioning* per Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

	Tempo massimo di <i>provisioning</i>
Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE da realizzare	entro 40 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)
Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE esistente	entro 30 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)

Il tempo specificato per il *provisioning* del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

2.3.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.3, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per i ritardi nel *provisioning* dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 11: Penale per i ritardi nel *provisioning* dello Studio di Fattibilità (SdF)

Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i> dello Studio di Fattibilità (SdF)
2,5% del contributo “Studio di Fattibilità (SdF) per Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria” al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso

La penale per i ritardi nel *provisioning* del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria è calcolata sul totale dell'importo della Fibra Ottica Primaria o della Fibra Ottica Secondaria, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente:

Tabella 12: Penale per i ritardi nel *provisioning* del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i> del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria	
<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo della Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

2.4. SLA di Provisioning per il Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

2.4.1. Studio di Fattibilità

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:00÷16:30 Lun÷Ven, esclusi festivi; le richieste inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 13: SLA di *provisioning* per Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo massimo di <i>provisioning</i>
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il *provisioning* dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della richiesta e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

2.4.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

Per la fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 14: SLA di *provisioning* per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

	Tempo massimo di <i>provisioning</i>
Segmento di Terminazione in Fibra Ottica	entro 15 giorni solari (nel 95% dei casi)
	entro 19 giorni solari (nel 100% dei casi)

Il tempo specificato per il *provisioning* del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

Lo SLA di *provisioning* per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione in edifici di infrastrutture di risalita verticale e/o apparecchiature senza opere speciali. La mancata disponibilità del Cliente finale è causa o di chiusura o di sospensione dell'ordine secondo quanto concordato con l'Operatore.

2.4.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.4, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per i ritardi nel *provisioning* dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 15: Penale per i ritardi nel *provisioning* dello Studio di Fattibilità (SdF)

Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i> dello Studio di Fattibilità (SdF)
2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso

La penale per i ritardi nel *provisioning* del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è allineata alla corrispondente penale riconosciuta da Telecom Italia ai propri clienti finali.

2.5. SLA di Provisioning per l'Interconnessione di Fibre Ottiche

2.5.1. Interconnessione di Fibre Ottiche

Per la fornitura del servizio accessorio di Interconnessione di Fibre Ottiche è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

Tabella 16: SLA di *provisioning* per Interconnessione di Fibre Ottiche

	Tempo massimo di <i>provisioning</i>
Interconnessione di Fibre Ottiche al PTE o al PTO	entro 7 giorni lavorativi (nel 70% dei casi)
	entro 10 giorni lavorativi (nel 95% dei casi)

Il tempo specificato per il *provisioning* del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

2.5.2. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.5, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la penale riportate nella seguente Tabella.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per i ritardi nel *provisioning* del servizio accessorio Interconnessione di Fibre Ottiche è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 17: Penale per i ritardi nel *provisioning* dell'Interconnessione di Fibre Ottiche

Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i> di Interconnessione di Fibre Ottiche	
Interconnessione al PTE	Penale allineata alla corrispondente penale riconosciuta da Telecom Italia ai propri clienti finali
Interconnessione al PTO	Pari alla penale per i ritardi nel <i>provisioning</i> del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria (cfr. Tabella 12)

3. SLA DI ASSURANCE

L'*assurance* dei servizi di accesso NGAN si basa sulla predisposizione da parte di Telecom Italia di un processo in grado di tracciare le tempistiche relative alle attività di ripristino, permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dello SLA e l'eventuale valorizzazione delle penali associate.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha facoltà di chiedere a Telecom Italia dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA. Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati.

Telecom Italia offre la possibilità di aderire ad offerte per l' *Assurance* con tempi di ripristino ridotti (SLA *Premium*) rispetto a quelli standard riportati nel presente documento. In relazione alla specificità delle diverse esigenze, Telecom Italia concorda di volta in volta con gli Operatori le condizioni di applicazione dei suddetti SLA *Premium*.

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i casi:

1. cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede cliente finale/sede consegna del servizio situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
4. causa del cliente finale e/o dell'Operatore;

pertanto tali tempi sono esclusi ai fini del computo delle penali.

Qualora dal tempo di SLA di *Assurance* dovessero essere escluse le sospensioni per "cause di forza maggiore" e/o "danni causati da terzi" ed ai fini di una maggiore

trasparenza, Telecom Italia indica le informazioni di dettaglio relative alle suddette cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi.

Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori SLA e/o modalità differenti di fornitura sulla base di eventuali specifiche esigenze degli Operatori da concordare su base progetto. Pertanto, in questi casi non si applicano gli SLA riportati nel presente documento.

Gli SLA si calcolano sui Trouble Ticket chiusi entro il periodo di riferimento.

Di seguito si riportano gli SLA di *Assurance* per ognuno dei seguenti servizi presenti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2014: Servizi di Accesso NGAN":

- Accesso alle Infrastrutture di Posa Locali;
- Accesso alle Tratte di Adduzione;
- Accesso alle Fibre Ottiche Primarie e Secondarie;
- Accesso ai Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

e dei relativi servizi accessori.

Nelle attività di *assurance* non devono essere fatte ricadere tutte le eventuali attività di post *provisioning*, ovvero le attività che vengono effettuate al fine di garantire la corretta attivazione dei servizi.

Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le Festività Infrasettimanali.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Il punto di contatto per le richieste di assistenza è il Portale Wholesale - Centro Nazionale di Assistenza Tecnica.

3.1. **SLA di Assurance per Infrastrutture di Posa Locali**

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Infrastrutture di Posa Locali di Telecom Italia.

Gli SLA non riguardano il ripristino dei cavi in fibra ottica posati all'interno dell'infrastruttura danneggiata.

Lo SLA di *assurance* relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa Locali è il seguente:

Tabella 18: SLA di assurance per Infrastrutture di Posa Locali

SLA Assurance per il servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa Locali ⁽¹⁾		
Percentuale guasti riparati	Fasce temporali di segnalazione guasto	SLA
entro 12 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	90%
entro 16 ore	16:00÷08:00 Lun÷Ven 00:00÷24:00 Sab-Dom-FI	90%
entro 24 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	100%

3.2. **Penali**

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati nel par. 3.1, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le seguenti penali:

¹ *Gli SLA di Assurance per le "Infrastrutture di Posa Locali" e per le "Tratte di Adduzione" sono stati allineati a quelli per il servizio di Prolungamento dell'accesso in Fibra Ottica, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 9/13/CIR, art. 2, comma 21, senza che ciò costituisca acquiescenza da parte di Telecom Italia. Infatti, si evidenzia che le tempistiche previste da tali SLA non sono in alcun modo ottenibili in quanto il ripristino delle infrastrutture di posa necessita di opere di cantiere quali scavi, perforazioni, smantellamento e ripristino dell'asfalto stradale, in ambito stradale e di opere murarie, come apertura tracce su muri, lastrici marmorei e quant'altro presente all'interno degli edifici, per l'intercettazione delle tratte di adduzione."*

Tabella 19: Penale per i ritardi nell'assurance del servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa Locali

Penali di Assurance per il servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa Locali
<i>Euro per metro di Tracciato per ogni giorno in penale</i>
0,03

3.3. SLA di Assurance per Tratta di Adduzione

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Tratta di Adduzione di Telecom Italia.

Gli SLA non riguardano il ripristino dei cavi in fibra ottica posati all'interno dell'infrastruttura danneggiata.

Lo SLA di assurance relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione è il seguente:

Tabella 20: SLA di assurance per Tratta di Adduzione

SLA Assurance per il servizio di accesso alla Tratta di Adduzione ⁽²⁾		
Percentuale guasti riparati	Fasce temporali di segnalazione guasto	SLA
entro 12 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	90%
entro 16 ore	16:00÷08:00 Lun÷Ven 00:00÷24:00 Sab-Dom-FI	90%
entro 24 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	100%

² Gli SLA di Assurance per le "Infrastrutture di Posa Locali" e per le "Tratte di Adduzione" sono stati allineati a quelli per il servizio di Prolungamento dell'accesso in Fibra Ottica, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera 9/13/CIR, art. 2, comma 21, senza che ciò costituisca acquiescenza da parte di Telecom Italia. Infatti, si evidenzia che le tempistiche previste da tali SLA non sono in alcun modo ottenibili in quanto il ripristino delle infrastrutture di posa necessita di opere di cantiere quali scavi, perforazioni, smantellamento e ripristino dell'asfalto stradale, in ambito stradale e di opere murarie, come apertura tracce su muri, lastrici marmorei e quant'altro presente all'interno degli edifici, per l'intercettazione delle tratte di adduzione."

3.4. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati nel par. 3.3, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le seguenti penali:

Tabella 21: Penale per i ritardi nell'assurance del servizio di accesso alla Tratta di Adduzione

Penali di Assurance per il servizio di accesso alla Tratta di Adduzione
<i>Euro per Tratta di Adduzione per ogni giorno in penale</i>
0,17

3.5. SLA di Assurance per Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria di Telecom Italia.

L'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) può avvenire h 24, 7 giorni su 7. Ai fini della consuntivazione dello SLA la presa in carico delle richieste di intervento è h 24, 7 giorni su 7.

La segnalazione del guasto (*Trouble Ticket*) deve essere comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica che è a carico dell'Operatore. Telecom Italia interviene su segnalazione dell'Operatore solo se il punto di guasto ricade sulla porzione di rete di Telecom Italia.

Lo SLA di assurance relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria è il seguente:

Tabella 22: SLA di assurance per Fibra Ottica Primaria o Secondaria

SLA Assurance per il servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Secondaria		
<i>Tempo di ripristino</i>	<i>Segnalazione guasto</i>	
entro 12 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	90%
entro 16 ore	16:00÷08:00 Lun÷Ven 00:00÷24:00 Sab-Dom-FI	90%
entro 24 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	100%

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale l'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica e come momento finale la chiusura del *Trouble Ticket*. Tale calcolo terrà conto dell'eventuale periodo di sospensione dell'intervento dovuto alla ricerca, da parte di Telecom Italia, dell'esatta localizzazione del punto di guasto in caso essa sia discordante da quella comunicata dall'Operatore.

3.5.1. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati nel par. 0, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le seguenti penali:

Tabella 23: Penale per i ritardi nell'assurance del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria

Penali di Assurance per il servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria	
<i>Ritardo di espletamento (ore lavorative)</i>	<i>% prezzo intervento</i>
fino a 4	50%
tra 4 e 8	80%
oltre 8	100%

3.6. SLA di Assurance per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Segmento di Terminazione in Fibra Ottica di Telecom Italia.

L'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) può avvenire h 24, 7 giorni su 7. Ai fini della consuntivazione dello SLA la presa in carico delle richieste di intervento è Lunedì÷Venerdì 08:00÷16:30 (escluso festivi).

La segnalazione del guasto (*Trouble Ticket*) deve essere comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica che è a carico dell'Operatore. Telecom Italia interviene su segnalazione dell'Operatore solo se il punto di guasto ricade sulla porzione di rete di Telecom Italia.

Lo SLA di *assurance* relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è il seguente:

Tabella 24: SLA di *assurance* per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

SLA <i>Assurance</i> per il servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica		
<i>Tempo di ripristino</i>	<i>SLA</i>	
entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun÷Ven	70%
entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun÷Ven	95%
entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun÷Ven	100%

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale della segnalazione (*Trouble Ticket*) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sul Segmento di Terminazione in Fibra Ottica e come momento finale la chiusura del *Trouble Ticket*. Tale calcolo terrà conto dell'eventuale periodo di sospensione dell'intervento dovuto alla ricerca, da parte di Telecom Italia, dell'esatta localizzazione del punto di guasto in caso essa sia discordante da quella comunicata dall'Operatore.

3.6.1. Penali

La penale per i ritardi nell'*assurance* del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è allineata alla corrispondente penale riconosciuta da Telecom Italia ai propri clienti finali.