



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2015**

**Servizi *Bitstream*
e relativi servizi accessori
(Mercato 3b)**

(approvato da AGCom con delibera 78/17/CONS)

12 aprile 2017

INDICE

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | SCOPO | 4 |
| 2 | SLA E PENALI PER IL <i>PROVISIONING</i> | 5 |
| 2.1 | SLA per il provisioning | 5 |
| 2.1.1 | <i>SLA base per l'attivazione degli accessi</i> | 5 |
| 2.1.2 | <i>SLA premium per l'attivazione degli accessi</i> | 6 |
| 2.1.3 | <i>SLA per l'“errato provisioning” degli accessi</i> | 7 |
| 2.1.4 | <i>SLA per il ritardo nella notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva</i> | 8 |
| 2.1.5 | <i>SLA per il ritardo nella notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto al momento dell'attivazione</i> | 8 |
| 2.1.6 | <i>SLA per la variazione della configurazione degli accessi</i> | 9 |
| 2.1.7 | <i>SLA per la variazione dei parametri dei VC degli accessi</i> | 9 |
| 2.1.8 | <i>SLA per lo spostamento dei VC senza monitoraggio</i> | 10 |
| 2.1.9 | <i>SLA per la disattivazione degli accessi</i> | 10 |
| 2.1.10 | <i>SLA per la prequalificazione completa dell'accesso ADSL</i> | 10 |
| 2.1.11 | <i>SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i> | 11 |
| 2.1.12 | <i>SLA per il “pre-provisioning” di VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i> | 11 |
| 2.1.13 | <i>SLA per la disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i> | 12 |
| 2.1.14 | <i>SLA per l'attivazione del Kit di Consegna ATM</i> | 12 |
| 2.1.15 | <i>SLA per l'attivazione del Kit di Consegna Ethernet</i> | 13 |
| 2.1.16 | <i>SLA per la disattivazione del Kit di Consegna ATM</i> | 14 |
| 2.1.17 | <i>SLA per la disattivazione del Kit di Consegna Ethernet</i> | 14 |
| 2.1.18 | <i>SLA per il provisioning del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet</i> | 14 |
| 2.2 | Penali per il provisioning | 15 |
| 2.2.1 | Penali relative allo SLA base | 16 |
| 2.2.1.1 | <i>Penali per attivazione con SLA base degli accessi asimmetrici</i> | 16 |
| 2.2.1.2 | <i>Penali per attivazione con SLA base degli accessi simmetrici</i> | 17 |
| 2.2.2 | Penali relative allo SLA premium | 19 |
| 2.2.2.1 | <i>Penali per attivazione con SLA premium degli accessi asimmetrici</i> | 19 |
| 2.2.2.2 | <i>Penali per attivazione con SLA premium degli accessi simmetrici</i> | 21 |
| 2.2.3 | Penale per “errato provisioning” degli accessi | 22 |
| 2.2.4 | Penale per ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL | 22 |
| 2.2.5 | Penale per ritardata notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva | 22 |
| 2.2.6 | Penale per ordine di attivazione su Linea Non Attiva erroneamente rifiutato | 23 |
| 2.2.7 | Penale per ritardata notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto alla data di attivazione | 23 |
| 2.2.8 | Penali per variazione di configurazione/disattivazione degli accessi e per lo spostamento del VC senza monitoraggio | 24 |
| 2.2.9 | Penale per variazione dei parametri dei VC | 25 |
| 2.2.10 | Penale per errata prequalificazione completa dell'accesso ADSL | 25 |
| 2.2.11 | Penali per attivazione o ampliamento o disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul) | 26 |
| 2.2.12 | Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM o Ethernet | 27 |
| 2.2.13 | Penali per le rimanenti componenti del Kit Ethernet | 28 |

| | | | |
|---|--------|--|-----------|
| | 2.2.14 | <i>Penali per provisioning del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet</i> | 28 |
| 3 | | SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO SLA UNICO DI ASSURANCE | 30 |
| 4 | | SLA E PENALI PER L'ASSURANCE | 31 |
| | 4.1 | SLA per l'assurance | 32 |
| | 4.1.1 | <i>SLA base per i disservizi degli accessi</i> | 32 |
| | 4.1.2 | <i>SLA base per la disponibilità degli accessi e dei VC</i> | 32 |
| | 4.1.3 | <i>SLA premium per i disservizi degli accessi</i> | 32 |
| | 4.1.4 | <i>SLA per i degrading sugli accessi</i> | 34 |
| | 4.1.5 | <i>SLA per i disservizi/degrading ripetuti sugli accessi</i> | 35 |
| | 4.1.6 | <i>SLA per i disservizi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i> | 35 |
| | 4.1.7 | <i>SLA per i degrading di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i> | 35 |
| | 4.1.8 | <i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna ATM</i> | 35 |
| | 4.1.9 | <i>SLA per i disservizi dei Kit di Consegna Ethernet</i> | 36 |
| | 4.1.10 | <i>SLA per i degrading dei Kit di Consegna ATM o Ethernet</i> | 37 |
| | 4.1.11 | <i>SLA per le procedure di manutenzione del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet</i> | 37 |
| | 4.2 | Penali per l'assurance | 38 |
| | 4.2.1 | <i>Penale per SLA base per i disservizi degli accessi</i> | 39 |
| | 4.2.2 | <i>Penale per disponibilità degli accessi e dei VC</i> | 39 |
| | 4.2.3 | <i>Penale per SLA premium per i disservizi degli accessi</i> | 39 |
| | 4.2.4 | <i>Penale per SLA sui degrading degli accessi fisici xDSL</i> | 40 |
| | 4.2.5 | <i>Penale per SLA sui disservizi/degrading ripetuti sugli accessi</i> | 40 |
| | 4.2.6 | <i>Penale per disservizio di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)</i> | 41 |
| | 4.2.7 | <i>Penale per disservizio della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i> | 41 |
| | 4.2.8 | <i>Penali per assurance del flusso del Kit di Consegna ATM</i> | 41 |
| | 4.2.9 | <i>Penali per assurance del raccordo del Kit di Consegna ATM o Ethernet</i> | 41 |
| | 4.2.10 | <i>Penali per assurance del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet</i> | 42 |
| 5 | | INTERVENTI A VUOTO | 43 |
| | 5.1 | Interventi di Fornitura a Vuoto | 43 |
| | 5.2 | Interventi di Manutenzione a Vuoto | 44 |

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera 78/17/CONS, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei servizi *Bitstream* previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso centrale all'ingrosso in postazione fissa per i prodotti di largo consumo (Mercato n. 3b della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE) e dei relativi servizi accessori.

Il presente documento costituisce, per tali servizi, i *Service Level Agreement* (SLA) di Telecom Italia, differenziati in SLA *base* e *premium*. Esso definisce 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, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso a larga banda all'ingrosso (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori").

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

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 12 aprile 2017", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori – 12 aprile 2017", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi.

L'OR ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2015, salvo ove diversamente specificato.

I tempi di *provisioning* e *assurance* relativi ai servizi di Colocazione, Accesso disaggregato, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale sono definiti nei *Service Level Agreement* vigenti nell'ambito delle corrispondenti Offerte di Riferimento.

Tutte le condizioni economiche relative ai servizi offerti nel presente documento sono al netto dell'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA).

2 SLA E PENALI PER IL *PROVISIONING*

Il *provisioning* dei servizi *Bitstream* consiste nella lavorazione degli ordini inviati dagli Operatori a Telecom Italia per la fornitura dei suddetti servizi.

Il processo di *provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

Gli SLA si calcolano sugli ordini dell'Operatore espletati da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

Dal tempo di SLA vanno esclusi i tempi di sospensione per i seguenti casi:

1. eventi di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale 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) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);
4. causa del cliente finale e/o dell'Operatore.

2.1 *SLA per il provisioning*

2.1.1 *SLA base per l'attivazione degli accessi*

Per gli accessi asimmetrici e simmetrici dei servizi *Bitstream* si applicano i seguenti SLA *base* di attivazione:

| Tipologia di accesso | A Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (giorni solari) | B Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (giorni solari) |
|--|--|---|
| Accessi asimmetrici: - senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem) - con intervento presso il cliente finale | 21 | 10 |
| | 31 | 14 |
| Accessi xDSL simmetrici | 40 | 14 |
| Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità) | 100 | 70 |

Tabella 1 Tempi di attivazione – SLA *base*

Nel caso di richiesta di attivazione/migrazione a DAC (Data di Attesa Consegna) nell'ambito delle procedure di cambio Operatore, il giorno della DAC richiesto dall'Operatore nell'ordine deve essere lavorativo (Lun÷Ven, esclusi i festivi).

2.1.2 SLA *premium* per l'attivazione degli accessi

Per gli accessi asimmetrici e simmetrici dei servizi *Bitstream* si applicano i seguenti SLA *premium* di attivazione:

| Tipologia di accesso | A Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (giorni solari) | B Tempi massimi di fornitura per il 98% dei casi (giorni solari) | C Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (giorni solari) |
|--|--|---|---|
| Accessi asimmetrici: | | | |
| - senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem) | 20 | 18 | 9 |
| - con intervento presso il cliente finale | 30 | 27 | 13 |
| Accessi xDSL simmetrici | 39 | 35 | 13 |
| Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità) | 99 | 90 | 69 |

Tabella 2 Tempi di attivazione - SLA *premium*

Per ciascun mese solare e per ciascuna Regione, il servizio di SLA *premium* di attivazione può essere richiesto limitatamente ad un numero di ordini non superiore al 5% del totale degli ordini *Bitstream* richiesti dall'Operatore nel mese precedente e nella stessa Regione.

Il prezzo per il servizio SLA *premium* di attivazione è pari a 150,00 Euro per ogni singolo accesso la cui attivazione viene richiesta dall'Operatore con i tempi previsti in Tabella 2.

2.1.3 SLA per l'“*errato provisioning*” degli accessi

Nel caso in cui venga effettivamente riscontrato da Telecom Italia l'“*errato provisioning*” e l'accesso venga consegnato funzionante in una nuova data DNI', i canoni per la fatturazione decorrono a partire dalla nuova data DNI'.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di “*errato provisioning*”:

- entro il limite del 2% degli accessi *Bitstream* simmetrici e asimmetrici annualmente consegnati a ciascun Operatore.

Telecom Italia garantisce la risoluzione (ripristino) del caso di “*errato provisioning*” entro 4 ore solari se la segnalazione avviene dalle 08:00 alle 16:00 del Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali ed entro 8 ore solari nei rimanenti casi.

2.1.4 SLA per il ritardo nella notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva

In relazione all’attivazione del servizio *Bitstream* su Linea Non Attiva (accesso ADSL non abbinato ad alcun servizio telefonico RTG/ISDN/WLR), Telecom Italia, nel caso di codici di errore (“KO”) comunicati prima della “data di validazione dell’ordine”, prevede uno SLA, al 100%, per la comunicazione all’Operatore del codice di errore (“KO”), pari al giorno lavorativo (Lun÷Ven, 08:30÷16:30, esclusi i festivi) successivo alla DRO.

Per i codici di errore (“KO”) inviati post-validazione, Telecom Italia prevede uno SLA, al 100%, per la comunicazione all’Operatore di tali codici pari al giorno previsto dallo SLA al 100% (31 giorni solari, al netto dei periodi di sospensione “causa Operatore/cliente finale”).

Si definisce “data di validazione dell’ordine”, la data di acquisizione (notifica AQ) dell’ordine da parte del sistema CRM.

Per “post-validazione” si intende il periodo che decorre a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di acquisizione dell’ordine (notifica AQ del CRM).

2.1.5 SLA per il ritardo nella notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto al momento dell’attivazione

In relazione all’attivazione del servizio *Bitstream* su Linea Non Attiva (accesso ADSL non abbinato ad alcun servizio telefonico RTG/ISDN/WLR), Telecom Italia si impegna ad inviare il 100% delle notifiche di espletamento di un ordine entro il giorno solare successivo alla data di attivazione dell’impianto ADSL.

L’impianto ADSL, come riportato nel Manuale delle Procedure, si intende attivato alla data di invio della notifica di espletamento (DNI) riportata nel tracciato record di notifica verso l’Operatore. Qualora il file/mail delle notifiche venga prodotto (ad esempio per bonifiche sui sistemi) in una data riportata nel nome del file/mail successiva alla DNI (data_notifica) il fenomeno sarà misurato ai fini del presente SLA.

2.1.6 SLA per la variazione della configurazione degli accessi

Per variazioni delle configurazioni degli accessi soggetti a SLA si intendono:

- le operazioni legate alla normale attività di commercializzazione dell'Operatore sul singolo accesso *Bitstream* che non richiedono interventi congiunti tra Telecom Italia e l'Operatore/cliente finale;
- le riconfigurazioni logiche dei parametri tecnici/commerciali dell'accesso medesimo (cambio velocità per ADSL, variazione opzione commerciale flat/consumo, variazione fast/interleaved, incremento/decremento numero di VC).

Gli ordini legati ad esigenze di ristrutturazione della rete e/o di modifiche dell'offerta commerciale che hanno impatto su una molteplicità di clienti finali, sono intese come attività eccezionali da gestire in modo pianificato, concordando preventivamente con Telecom Italia modalità e tempi di realizzazione. In ogni caso è necessario concordare con Telecom Italia un piano *ad hoc* qualora le richieste di variazione mensili siano superiori al 3% degli accessi in consistenza nel mese stesso per singolo Operatore su singola Area di Raccolta.

Gli SLA per espletare gli ordini di variazione di configurazioni sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica il caso "*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*").

Telecom Italia si impegna a gestire le richieste di variazione di configurazione degli accessi con modalità tali da limitare l'interruzione del servizio sulla rete di Telecom Italia entro un tempo massimo di 2 ore.

2.1.7 SLA per la variazione dei parametri dei VC degli accessi

Telecom Italia si impegna a gestire le richieste di variazione dei parametri (PCR, SCR, MCR) dei VC degli accessi con modalità tali da limitare l'interruzione del servizio sulla rete di Telecom Italia entro un tempo massimo di 2 ore. A valle di questo periodo l'Operatore potrà segnalare eventuali disservizi alle strutture di Telecom Italia predisposte a gestire l'*assurance*.

Nel caso di variazione dei parametri dei VC degli accessi che comportino un'interruzione del servizio erogato da Telecom Italia, la stessa comunica la data, l'ora prevista, nonché la fascia massima di 2 ore in cui ci possono essere disservizi.

2.1.8 SLA per lo spostamento dei VC senza monitoraggio

Gli SLA per espletare gli ordini di spostamento dei VC senza monitoraggio, inviati dall'Operatore, sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica sempre il caso “*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*”).

2.1.9 SLA per la disattivazione degli accessi

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione, inviati dall'Operatore, sono pari agli SLA *base* di attivazione (per ADSL si applica sempre il caso “*senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)*”).

2.1.10 SLA per la prequalificazione completa dell'accesso ADSL

Telecom Italia si impegna a fornire gli esiti della prequalificazione completa della linea di accesso ADSL entro 5 giorni lavorativi a partire dalla DRO.

Inoltre, Telecom Italia definisce uno SLA relativo alle prestazioni effettivamente ottenibili (esito della prequalifica) sulla linea di accesso ADSL.

Nel caso in cui l'Operatore, a valle dell'attivazione di una linea ADSL prequalificata, riscontri che la specifica velocità non è invece supportata sulla linea di accesso, potrà inviare apposita idonea segnalazione alla struttura di *assurance* di Telecom Italia. La segnalazione dell'Operatore dovrà pervenire entro 90 giorni solari successivi all'espletamento della prequalifica da parte di Telecom Italia ed indicare l'esito della prequalifica.

Nei casi effettivamente riscontrati da Telecom Italia di errata prequalifica, il *Trouble Ticket* (TT) sarà chiuso avente “causa Telecom Italia” con descrizione adeguata (“errata stima della velocità in prequalificazione”).

2.1.11 SLA per l'attivazione o l'ampliamento di banda di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Il tempo di attivazione di un VP o di una VLAN e il tempo di ampliamento della banda fino al Nodo Parent (Backhaul) di un VP o di una VLAN è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra la DRO e la DNI, a condizione che il Kit di Consegna di tale VP o tale VLAN sia già stato realizzato e risulti adeguato (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1, MultiCoS dedicato o condiviso, l'Operatore deve aver preventivamente richiesto l'aggregato CAR di banda al Kit di Consegna).

Telecom Italia garantisce il rispetto degli SLA qualora siano verificate le seguenti condizioni:

- l'Operatore invia richieste di attivazione/ampliamento dei VP o delle VLAN per un massimo di 50 richieste a settimana; l'Operatore, per richieste maggiori, deve presentare a Telecom Italia un piano con la lista completa dei VP o delle VLAN da attivare/ampliare con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla DRO;
- l'incremento di banda richiesto per il Kit di Consegna (CoS pari a 0 e/o 1 e/o Banda Aggregata MultiCoS) non supera i 200 Mbit/s;
- singole VLAN con CoS=3 con banda richiesta fino a 100 Mbit/s;
- singole VLAN con CoS=5 con banda richiesta fino a 50 Mbit/s.

Telecom Italia si impegna ad attivare/ampliare il 100% dei VP o delle VLAN (si intende anche la banda di *backhaul* aggregata al CAR) entro 42 giorni solari. Per i VP o le VLAN realizzate entro 42 giorni solari, Telecom Italia si impegna ulteriormente ad attivarne il 95% entro 21 giorni solari e ad ampliarne il 95% entro 11 giorni solari.

Per le richieste di variazione della banda aggregata al Kit di Consegna Ethernet, Telecom Italia si impegna ad espletare l'ordine entro 3 giorni solari nel 100% dei casi.

2.1.12 SLA per il “pre-provisioning” di VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Per gli ordini di attivazione VLAN inviati tramite la modalità di “*pre-provisioning*”, ai fini del calcolo dello SLA, si considera una data convenzionale di inserimento dell'ordine corrispondente alla data maggiore tra la DRO e la data corrispondente al 21° giorno solare

precedente il giorno nel quale viene dichiarato il Pronto Vendita della centrale (con “pronto vendita” si intende il giorno in cui la centrale è comunicata da Telecom Italia nello stato “attivo”).

2.1.13 SLA per la disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

2.1.14 SLA per l’attivazione del Kit di Consegna ATM

Per il Kit di Consegna ATM, gli SLA di attivazione sono applicati separatamente a ciascuna componente del Kit (porta ATM sul Nodo + flusso di interconnessione/raccordo interno di centrale).

Per i Kit di Consegna ATM con velocità maggiore di 2 Mbit/s, l’ordine deve essere preceduto da una richiesta di Studio di Fattibilità.

Relativamente alla componente “porta ATM sul Nodo”, valgono i tempi di attivazione (giorni solari intercorrenti tra la DRO e la Data di Espletamento dell’Ordine visibili sul CRM) riportati in Tabella 3.

| Porta ATM sul Kit | | |
|-------------------|---|--|
| Velocità | SLA nel 100% dei casi (giorni solari) | SLA nel 95% dei casi (giorni solari) |
| 2, 4, 6, 8 Mbit/s | 40 | 20 |
| 34, 155 Mbit/s | 70 | 35 |

Tabella 3 Tempi di attivazione della porta ATM

Relativamente alle condizioni di fornitura dei Raccordi Interni di Centrale e dei Flussi di Interconnessione tra la centrale Pdl di Telecom Italia e la sede dell’Operatore si fa riferimento a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento vigente.

Al fine del calcolo dello SLA per l'attivazione del Kit, sono considerati i tempi necessari per l'effettiva attivazione del servizio, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta ATM sul Nodo;
- flusso di interconnessione o raccordo interno di centrale (già esistente o già richiesto dall'Operatore).

2.1.15 SLA per l'attivazione del Kit di Consegna Ethernet

Gli ordini di attivazione potranno essere inviati dall'Operatore a seguito dell'esito positivo del relativo Studio di Fattibilità.

Telecom Italia garantisce il rispetto dello SLA qualora l'Operatore invii, in un periodo di tempo di 30 giorni solari, al massimo 30 ordini di attivazione di Kit di Consegna Ethernet.

Qualora l'Operatore preveda di inviare, in un periodo di tempo di 30 giorni solari, oltre 30 ordini di attivazione di Kit di Consegna Ethernet, è necessario che l'invio degli ordini sia preventivamente comunicato all'Account Manager di Telecom Italia, al fine di pianificare le attività. A seguito della pianificazione l'Account Manager fornirà uno specifico codice progetto che l'Operatore inserirà negli ordini dei Kit. Agli ordini gestiti mediante quest'ultimo processo si applicherà lo SLA definito nella suddetta fase di pianificazione.

Lo SLA di attivazione consiste nel realizzare il Kit di Consegna Ethernet (inteso come l'insieme delle componenti *hardware* porta GbE sul Nodo, terminazione L2 e raccordi interni di centrale – lato Telecom Italia – dal Nodo fino al ripartitore di confine TTF in sala AF, compreso il caso in cui la terminazione L2 è in spazi di Telecom Italia) entro 60 giorni solari per il 100% dei casi ed entro 35 giorni solari per il 95% dei casi (al netto di eventuali tempi di sospensione "causa Operatore"). I giorni solari sono quelli intercorrenti tra la DRO e la Data di Espletamento dell'Ordine visibili sul CRM.

Per il *provisioning* dei Raccordi Interni di Centrale – lato Operatore – richiesti dall'Operatore nell'ambito dell'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a), si applicano gli SLA descritti nell'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

Per le condizioni di fornitura dei flussi trasmissivi si rimanda a quanto indicato dall'Offerta Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

Al fine del calcolo dell'avvio fatturazione conseguente l'attivazione del Kit Ethernet, sono considerati i tempi necessari per l'effettiva attivazione del servizio, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta GbE sul Nodo feeder e apparato switch L2;
- flusso di interconnessione con interfaccia GbE o raccordo interno di centrale (già esistenti o già richiesti dall'Operatore).

2.1.16 SLA per la disattivazione del Kit di Consegna ATM

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

2.1.17 SLA per la disattivazione del Kit di Consegna Ethernet

Gli SLA per espletare gli ordini di disattivazione sono pari agli SLA di attivazione.

2.1.18 SLA per il *provisioning* del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

Il servizio può essere attivato, previo Studio di Fattibilità, da richiedere all'Account Manager Telecom Italia di competenza per lo specifico Operatore.

Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet nella modalità con "subtelaio dedicato", a seguito di esito positivo dello Studio di Fattibilità, Telecom Italia provvede a realizzare la partizione del proprio DSLAM Ethernet da dedicare all'Operatore, nonché all'acquisto, installazione e collaudo delle schede richieste dall'Operatore, nonché alla realizzazione dei cablaggi verso il permutatore di Telecom Italia entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi. Una volta messo in esercizio il DSLAM Ethernet e il cablaggio interno verso l'Operatore, il *provisioning* dei singoli accessi dei clienti finali viene realizzato con tempi e procedure informatiche per l'invio degli ordini di attivazione e disattivazione analoghi a quelli previsti per i servizi di accesso disaggregato Full Unbundling e Shared Access.

Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet nella modalità con “Switch Ethernet adiacente” con porte GbE, a seguito di esito positivo dello Studio di Fattibilità, Telecom Italia si impegna ad attivare il servizio su una singola porta GbE, entro 90 giorni lavorativi a partire dalla Data Richiesta Ordine (contenente il codice dello Studio di Fattibilità). Per il cablaggio interno, dalle porte GbE verso la rete dell’Operatore, si rinvia alla specifica OR. Per gli SLA sugli accessi si fa riferimento alla Tabella 1 e alla Tabella 2.

2.2 Penali per il provisioning

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L’Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l’approvazione definitiva dell’OR da parte dell’Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l’emissione di un’apposita fattura. Telecom Italia emetterà il 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 sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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 dei dati avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

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

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad una percentuale delle consistenze dell’Operatore, il risultato percentuale è arrotondato all’intero più vicino, con il decimale 0,5 arrotondato all’intero immediatamente superiore.

Per individuare gli ordini in penale si determinano, per ciascuno SLA, quelli consegnati “entro SLA” e quelli “fuori SLA”, tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste “fuori SLA” in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione dell’ordine.

2.2.1 Penali relative allo SLA base

2.2.1.1 Penali per attivazione con SLA base degli accessi asimmetrici

Nel caso in cui, a seguito di un ordine di attivazione dell'Operatore, l'attivazione degli accessi asimmetrici non avvenga entro i tempi di SLA base, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA base di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 4.

| Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi asimmetrici | Importo della penale |
|--|--|
| 1÷7 giorni solari | [40% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,25 |
| 8÷15 giorni solari | [80% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,25 |
| 16÷30 giorni solari | [160% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,25 |
| 31÷45 giorni solari | [200% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,25 |
| oltre il 45° giorno solare | (Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,25 |

Tabella 4 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA base definito per il 100% degli accessi asimmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA base di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alla colonna "B" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

A = numero di accessi complessivi attivati "fuori SLA";

B = importo medio del canone giornaliero;

C = numero medio di giorni di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *base* di attivazione degli accessi asimmetrici = $A \times B \times C \times 1,25$.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

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

2.2.1.2 Penali per attivazione con SLA base degli accessi simmetrici

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi simmetrici non avvenga entro i tempi di SLA *base*, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA *base* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 5.

| Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi simmetrici | Importo della penale |
|---|---|
| 1÷7 giorni solari | 50% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25 |
| 8÷15 giorni solari | 100% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25 |
| 16÷30 giorni solari | 200% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25 |
| 31÷45 giorni solari | 250% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25 |
| oltre il 45° giorno solare | Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno |

Tabella 5 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *base* definito per il 100% degli accessi simmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA *base* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alla colonna “B” della Tabella 1, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

A = numero di accessi complessivi attivati “fuori SLA”;

B = importo medio del canone giornaliero;

C = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *base* di attivazione degli accessi simmetrici = $A \times B \times C \times 1,25$.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

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

Esempio:

100 accessi simmetrici a 2 Mbit/s espletati nel periodo di riferimento come segue:

- 10 accessi in 60 giorni (tempo di espletamento superiore al valore obiettivo di 40 giorni di cui alla soglia del 100%);
- 30 accessi in 25 giorni (tempo di espletamento superiore al valore obiettivo di 14 giorni di cui alla soglia del 95%, ma entro i 40 giorni di cui alla soglia del 100%);
- 60 accessi in 10 giorni (tempo di espletamento inferiore al valore obiettivo di 14 giorni di cui alla soglia del 95%).

Si valorizza la penale del 100% sui 10 accessi attivati in 60 giorni (scostamento dall'obiettivo pari a 20 giorni di ritardo).

Si valorizza la penale del 95% su 25 accessi (calcolati come 30 – (5% di 100 attivati)).

2.2.2 Penali relative allo SLA *premium*

2.2.2.1 Penali per attivazione con SLA premium degli accessi asimmetrici

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi asimmetrici non avvenga nei tempi di SLA *premium*, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alla colonna "A" della Tabella 2, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella Tabella 6.

| Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi asimmetrici | Importo della penale |
|--|--|
| 1÷7 giorni solari | [40% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,35 |
| 8÷15 giorni solari | [80% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,35 |
| 16÷30 giorni solari | [160% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,35 |
| 31÷45 giorni solari | [200% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso)] x 1,35 |
| oltre il 45° giorno solare | (Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,35 |

Tabella 6 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi asimmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici di cui alle colonne “B” e “C” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

N = numero di accessi complessivi attivati fuori dallo SLA di cui alla colonna “B” o alla colonna “C” della Tabella 2;

I = importo medio del canone giornaliero;

M = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi asimmetrici = $N \times I \times M \times 1,35$.

2.2.2.2 Penali per attivazione con SLA premium degli accessi simmetrici

Nel caso in cui l'attivazione degli accessi simmetrici non avvenga entro i tempi di SLA *premium*, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alla colonna "A" della Tabella 2, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 7.

| Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi simmetrici | Importo della penale |
|---|---|
| 1÷7 giorni solari | 50% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35 |
| 8÷15 giorni solari | 100% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35 |
| 16÷30 giorni solari | 200% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35 |
| 31÷45 giorni solari | 250% del canone mensile unitario + + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35 |
| oltre il 45° giorno solare | Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno |

Tabella 7 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi simmetrici

Per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici di cui alle colonne "B" e "C" della Tabella 2, l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

N = numero di accessi complessivi attivati fuori dallo SLA di cui alla colonna "B" o alla colonna "C" della Tabella 2;

I = importo medio del canone giornaliero;

M = numero medio di giorni di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *premium* di attivazione degli accessi simmetrici = $N \times l \times M \times 1,35$.

2.2.3 Penale per “errato provisioning” degli accessi

Qualora il numero di accessi riscontrati come casi di “errato provisioning” “causa Telecom Italia” superi la soglia percentuale indicata dal relativo SLA, si applica, per ogni accesso consegnato oltre la soglia percentuale, una penale il cui importo è pari a quanto previsto per l'Intervento di Fornitura a Vuoto (*on call*) nel par. 5.1.

A seguito della segnalazione di “errato provisioning”, il tempo impiegato da Telecom Italia per effettuare le necessarie attività correttive sarà inoltre considerato come tempo di disservizio essendo regolato quindi dalle penali in ambito *assurance*.

2.2.4 Penale per ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL

La penale per la ritardata notifica all'Operatore dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi SHDSL è pari al 10% del canone giornaliero del servizio SHDSL richiesto, per ogni giorno lavorativo successivo al decimo giorno dalla DRO, al netto delle sospensioni “causa Operatore/cliente finale”.

2.2.5 Penale per ritardata notifica del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva

Per la ritardata notifica all'Operatore del codice di errore (“KO”) relativo ad un ordine di attivazione su Linea Non Attiva, la penale è pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al tempo obiettivo previsto dallo SLA.

Per i codici di errore (“KO”) inviati post-validazione, la penale è pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare di ritardo rispetto al tempo obiettivo previsto dallo SLA.

2.2.6 Penale per ordine di attivazione su Linea Non Attiva erroneamente rifiutato

Per un ordine di attivazione su Linea Non Attiva (accesso ADSL non abbinato ad alcun servizio telefonico RTG/ISDN/WLR), erroneamente rifiutato da Telecom Italia, la penale è pari a 5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia del “reclamo scritto” ed il giorno di espletamento del nuovo ordine successivamente inviato dall’Operatore.

Il “reclamo scritto” dell’Operatore è inviato mediante una segnalazione specifica di *provisioning*, inserita sul sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com, denominata “reclamo KO errato” e contiene: i riferimenti dell’ordine erroneamente rifiutato (codice e data dell’ordine, codice e data del KO ricevuto) e la motivazione per cui l’Operatore ritiene che l’ordine sia stato erroneamente rifiutato.

Ai fini della penale, si definisce “ordine erroneamente rifiutato” quello relativo ad un ordine che ha ricevuto impropriamente un codice di errore (“KO”) delle famiglie A, B e C, a fronte del quale l’Operatore ha successivamente inviato per la medesima linea e a parità di condizioni, una richiesta di attivazione andata a buon fine. Nel caso in cui Telecom Italia riscontri che il KO è stato improprio, informa l’Operatore, il quale provvederà ad inserire un nuovo ordine di attivazione.

Ai fini del calcolo della penale vanno esclusi i giorni tra la notifica del primo codice di errore improprio e la data di invio del nuovo ordine, ed eventuali periodi di sospensione “causa Operatore/cliente finale”.

2.2.7 Penale per ritardata notifica di espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto alla data di attivazione

Per la ritardata notifica all’Operatore dell’espletamento di un ordine di attivazione su Linea Non Attiva rispetto alla data di attivazione, la penale è pari a 1,00 Euro per ogni giorno solare risultante dalla differenza tra la data che compare nel nome del file contenente le notifiche di espletamento (data_nomefile) e la data (DNI + 1). Per richiedere la penale, l’Operatore deve indicare gli ordini notificati in ritardo rispetto allo SLA ed il nome del file contenente le notifiche di espletamento.

2.2.8 Penali per variazione di configurazione/disattivazione degli accessi e per lo spostamento del VC senza monitoraggio

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca per la variazione di configurazione/disattivazione degli accessi o per lo spostamento del VC senza monitoraggio, le percentuali di cui al relativo SLA, per ogni accesso eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 8.

| Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% | Importo della penale |
|--|--|
| 1÷7 giorni solari | [40% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25 |
| 8÷15 giorni solari | [80% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25 |
| 16÷30 giorni solari | [160% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25 |
| 31÷45 giorni solari | [200% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25 |
| oltre il 45° giorno solare | (Penale corrispondente a 45 giorni di ritardo + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,25 |

Tabella 8 Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi

Qualora lo SLA di cui alla colonna "B" della Tabella 1 venga rispettato per una percentuale inferiore al 95% del totale degli ordini di variazione (variazione accessi e/o VC, disattivazione accessi e/o VC e spostamento VC), l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

A = numero di ordini di variazione complessivamente espletati "fuori SLA";

B = importo medio del canone giornaliero;

C = numero di giorni medi di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA = $A \times B \times C \times 1,25$.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le variazioni/spostamenti/disattivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutte le variazioni/spostamenti/disattivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono gli ordini 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 penale relativa allo SLA al 95%, il 5% del totale ordini (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sui rimanenti ordini si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

2.2.9 Penale per variazione dei parametri dei VC

Qualora Telecom Italia non riesca a variare i parametri dei VC limitando a 2 ore il tempo di interruzione del servizio erogato da Telecom Italia all'Operatore, si applicherà una penale di importo pari al canone giornaliero dell'accesso, per ogni 2 ore lavorative di ritardo.

2.2.10 Penale per errata prequalificazione completa dell'accesso ADSL

La penale è pari al valore del contributo effettivamente corrisposto dall'Operatore per l'attività di prequalifica richiesta, maggiorato del 20%, per ogni errata stima della velocità in fase di prequalificazione effettivamente riscontrata.

La penale per la ritardata comunicazione all'Operatore dell'esito della prequalifica è pari al 10% del contributo effettivamente corrisposto dall'Operatore per l'attività di prequalifica richiesta, per ogni giorno lavorativo oltre lo SLA.

2.2.11 Penali per attivazione o ampliamento o disattivazione di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca l'attivazione o l'ampliamento o la disattivazione di VP o VLAN nei tempi di SLA, per ogni VP o VLAN eccedente le soglie definite, si applicano le penali di seguito riportate.

Penali riferite al 100% dei casi

Per ogni VP o VLAN per il quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA valido per il 100% dei casi, si applica una penale pari al 200% del canone giornaliero corrispondente al VP o alla VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) o all'incremento di banda richiesto per VP o VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) moltiplicato il numero di giorni solari di ritardo.

Per ogni VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1 o MultiCoS) per la quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA di attivazione/disattivazione valido per il 100% dei casi, si applica una penale pari al 50% del contributo di attivazione corrispondente a tale VLAN.

Penali riferite al 95% dei casi

Per ogni VP o VLAN per i quali non venga rispettato quanto indicato dallo SLA relativo al 95% dei casi, l'importo della penale sarà pari al numero di giorni solari di ritardo per il canone giornaliero corrispondente al VP o alla VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5) o all'incremento di banda richiesto per VP o VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 3 o 5).

Per ogni VLAN (nel caso di VLAN MonoCoS 0 o 1 o MultiCoS) per la quale non venga rispettato quanto indicato dallo SLA attivazione/disattivazione valido per il 95% dei casi, l'importo della penale sarà pari al 50% del contributo di attivazione corrispondente a tale VLAN.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutti gli ampliamenti/disattivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

Successivamente si prendono tutti gli ampliamenti/disattivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

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

2.2.12 Penali per attivazione/disattivazione del Kit di Consegna ATM o Ethernet

Qualora il tempo di attivazione o di disattivazione della componente porta del Kit ecceda quanto previsto dal relativo SLA, si applicano le penali indicate nella Tabella 9.

| Ritardo rispetto allo SLA del 100% | Penale |
|------------------------------------|--|
| 1 ÷ 2 giorni solari | 30% canone mensile della porta |
| 3 ÷ 7 giorni solari | 50% canone mensile della porta |
| 8 ÷ 15 giorni solari | 100% canone mensile della porta |
| 16 ÷ 30 giorni solari | 200% canone mensile della porta |
| oltre il 31° giorno solare | Al 200% del canone mensile della porta si aggiunge il 200% del canone giornaliero della porta per ciascun giorno di ritardo oltre il 30° |

Tabella 9 Calcolo penali per attivazione dei Kit ATM o Ethernet

Per il mancato rispetto dello SLA di attivazione dei Kit di cui alla colonna “95% dei casi” della Tabella 3, l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di porte sul Kit complessivamente attivati/disattivati “fuori SLA”;
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero medio di giorni di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA di attivazione dei Kit = $A \times B \times C$.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo:

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo.

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

Per le penali relative al *provisioning* dei Raccordi Interni di Centrale per i Kit ATM o Ethernet e dei flussi tra il nodo ATM di Telecom Italia e il nodo dell'Operatore, si rimanda a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento vigente.

2.2.13 Penali per le rimanenti componenti del Kit Ethernet

Per le componenti di raccordo interno di centrale oppure di flusso di interconnessione per il Kit Ethernet, si rinvia a quanto previsto dalle Offerte di Riferimento applicabili.

2.2.14 Penali per *provisioning* del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

In caso di ritardo rispetto al termine previsto per l'allestimento del DSLAM Ethernet, si applica una penale calcolata sul totale dell'importo contrattuale per la realizzazione degli specifici lavori richiesti ed espletati da Telecom Italia, così come riportato nell'offerta, secondo la progressione riportata nel seguente Tabella 10.

| Giorni di ritardo | Aliquota giornaliera (% sul totale dovuto all'attivazione del servizio richiesto) |
|--------------------------|--|
| 1÷18 | 1,67 |
| 19÷63 | 0,44 |
| 64÷135 | 0,69 |
| oltre il 135° giorno | 0,74 |

Tabella 10 Calcolo penali per *provisioning* dell'interconnessione al DSLAM Ethernet

Una volta messo in esercizio il DSLAM Ethernet e il cablaggio interno verso Operatore, le penali da corrispondere per la ritardata attivazione dei singoli accessi verso il cliente finale fanno riferimento agli SLA di *provisioning* relativi all'accesso disaggregato, come da rispettiva Offerta di Riferimento.

Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet nella modalità con "Switch Ethernet adiacente", per le penali sulla ritardata fornitura dell'attivazione del servizio sulla porta GbE, si rinvia alla Tabella 9 del paragrafo precedente. Per gli accessi, si rinvia a quanto previsto nel caso di accessi con interconnessione al Nodo Parent come da Tabella 1 e da Tabella 2.

3 SERVIZI INTERESSATI DAL NUOVO SLA UNICO DI ASSURANCE

Telecom Italia, con la pubblicazione dell'11 dicembre 2014, ha sottoposto all'approvazione di AGCom una nuova proposta di SLA unico per i seguenti servizi di accesso:

- *Wholesale Line Rental;*
- *Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling;*
- *Segmento di terminazione in fibra ottica;*
- *Bitstream, Bitstream NGA e VULA.*

Nelle more della conclusione del procedimento di revisione del sistema di SLA e Penali di cui alla delibera 623/15/CONS, art. 82, comma 1, Telecom Italia, per i servizi di accesso *Bitstream*, applica gli ultimi SLA e le relative Penali approvati dall'AGCom (OR 2014 del 16 maggio 2016, approvata con delibera 41/16/CIR) e descritti nel capitolo successivo.

4 SLA E PENALI PER L'ASSURANCE

L'assurance dei servizi *Bitstream* consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio/degrado/riciesta di supporto aperti dagli Operatori (tramite il sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com oppure, per gli accessi ADSL, tramite *Web Services Assurance*).

Il processo di *assurance*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori".

Gli SLA si calcolano sui *Trouble Ticket* dell'Operatore chiusi con "causa Telecom Italia" entro il periodo di riferimento.

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

1. eventi di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede cliente finale 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) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);
4. causa del cliente finale e/o dell'Operatore.

Si intendono per guasti quelli relativi ai *Trouble Ticket* (TT) di disservizio aventi causa Telecom Italia.

Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore intercorrenti tra l'orario di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia e l'orario di notifica della chiusura del disservizio, al netto delle sospensioni precedentemente illustrate ai punti 1), 2), 3) e 4).

Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori SLA sulla base di eventuali specifiche esigenze degli Operatori da concordare su base progetto.

4.1 SLA per l'assurance

4.1.1 SLA base per i disservizi degli accessi

Per il servizio *Bitstream* con accesso simmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 4 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 08:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi festivi) e di 12 ore solari per tutti i rimanenti casi.

Per il servizio *Bitstream* con accesso asimmetrico, Telecom Italia garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 24 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 08:00 e le ore 16:00 (Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali) e di 32 ore solari per tutti i rimanenti casi.

4.1.2 SLA base per la disponibilità degli accessi e dei VC

Telecom Italia garantisce un valore di disponibilità annua pari al 98% per gli accessi di un Operatore e pari al 98,8% su base annua per i VC di un Operatore.

4.1.3 SLA premium per i disservizi degli accessi

Telecom Italia offre, a titolo oneroso per l'Operatore, i seguenti SLA *premium* riferiti ai guasti bloccanti (disservizi) aventi "causa Telecom Italia".

1. SLA premium per accessi "Opzione Fast"

- Tempo di ripristino di 12 ore lavorative nel 100% dei casi, di cui l'85% dei casi in 8 ore lavorative, nella fascia oraria 08:00÷22:00 Lun÷Ven (esclusi festivi);
- Disponibilità annua su singolo accesso pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio "Opzione Fast" è pari a:

- 7,00 Euro/mese come canone per singolo accesso assistito.

Lo SLA *premium* “Opzione Fast” è disponibile, per gli accessi asimmetrici, anche nell’opzione di prezzo su base singola richiesta, da fatturarsi solamente nel caso in cui il ripristino avvenga entro i limiti previsti dallo SLA medesimo. Nel caso in cui l’Operatore sia interessato a tale opzione, il prezzo da corrispondere per singolo intervento è pari a 475,35 Euro (la disponibilità è quella dello SLA *base*). La richiesta di intervento da parte Telecom Italia in tali casi è subordinata alla capacità di evasione degli ordinativi e può essere eseguita nel caso in cui vi sia sufficiente disponibilità del personale e degli strumenti al momento della segnalazione. Le richieste di SLA *premium* on demand impulsive, non consentono infatti di predisporre e dimensionare adeguatamente le strutture preposte all’assurance di Telecom Italia e pertanto la mancata risoluzione non darà seguito all’addebito di penali. Nel caso in cui il disservizio non venga risolto entro i tempi di SLA *premium* “opzione Fast”, l’esito del relativo Trouble Ticket non verrà comunque conteggiato negli SLA *base*.

2. SLA *premium* per accessi “Opzione Saturday”

- Tempo di ripristino di 12 ore lavorative nel 100% dei casi, di cui l’85% dei casi in 8 ore lavorative, nella fascia oraria 08:00÷22:00 Lun÷Sab (esclusi festivi);
- Disponibilità annua su singolo accesso pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio “Opzione Saturday” è pari a:

- 9,00 Euro/mese come canone per singolo accesso assistito.

3. SLA *premium* per accessi “Opzione H.24”

- Tempo di ripristino di 12 ore solari nel 100% dei casi, di cui l’85% dei casi entro 8 ore solari, su fascia oraria “H.24”;
- Disponibilità annua su singolo accesso pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio “Opzione H.24” è pari a:

- 19,00 Euro/mese come canone per singolo accesso assistito.

4. SLA *premium* per accessi “Opzione GOLD”

- Tempo di ripristino di 4 ore solari per le segnalazioni pervenute dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dei giorni feriali e 12 ore solari per i restanti casi;
- Disponibilità annua su singolo accesso pari a 99,70%.

Il prezzo per il servizio “GOLD” è pari a:

- 29,00 Euro/mese come canone per singolo accesso assistito.

Gli importi sopra riportati per gli SLA *premium* sono da considerarsi aggiuntivi agli importi previsti nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori”.

4.1.4 SLA per i degrading sugli accessi

A fronte di una segnalazione di degrado su accesso asimmetrico o simmetrico, Telecom Italia verifica la situazione presente in rete in base ai criteri indicati nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* e relativi servizi accessori” ed identifica se il degrado è di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato) o se è relativo alla linea di accesso.

Per le segnalazioni relative alla linea di accesso, Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado nel 95% dei casi entro 7 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR), limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

Per le segnalazioni relative a problematiche di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato), Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado nell’85% dei casi entro 50 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR), limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia” e classificazione tecnica “desaturazione rete”. Inoltre, per questa tipologia di segnalazioni Telecom Italia provvederà a fornire all’Operatore la previsione di risoluzione, rimodulabile, entro 10 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR).

Si precisa che, quando la risoluzione di tali segnalazioni richieda necessariamente ampliamenti dei *backhauling*, per limiti tecnici non superabili, tale tipo di intervento non può essere eseguito nei casi che riguardano apparati miniDSLAM ATM e DSLAM ATM da armadio.

4.1.5 SLA per i disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Ai fini del calcolo del presente SLA, un *Trouble Ticket* di disservizio/degrado su un accesso, chiuso con “causa Telecom Italia”, si considera ripetuto qualora venga chiuso con la medesima causa e classificazione tecnica con cui era già stato chiuso, nelle precedenti 72 ore solari, un altro *Trouble Ticket* di disservizio/degrado sul medesimo accesso.

Telecom Italia si impegna a non superare, nell’anno solare, la percentuale del 5% di disservizi/degradi ripetuti sugli accessi di un Operatore.

4.1.6 SLA per i disservizi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sui VP o sulle VLAN pari 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni feriali (dal Lunedì al Venerdì), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

4.1.7 SLA per i degradi di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Per le segnalazioni relative ai degradi di VP o VLAN, Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado nel 95% dei casi entro 7 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR), limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

4.1.8 SLA per i disservizi dei Kit di Consegna ATM

Al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit ATM, vanno considerati i tempi necessari per il ripristino del servizio, al netto di eventuali tempi di sospensione per “causa Operatore”, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta sul nodo ATM di consegna;
- flusso di interconnessione o raccordo interno di centrale.

Componente porta sul nodo ATM di consegna

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sulla porta ATM del Kit pari a 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni feriali (dal Lunedì al Venerdì), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

Componente flusso del Kit di Consegna

Per l'*assurance* dei flussi si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

Componente raccordo del Kit di Consegna

Per l'*assurance* dei raccordi si fa riferimento a quanto previsto dall'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

4.1.9 SLA per i disservizi dei Kit di Consegna Ethernet

Al fine del calcolo dello SLA per i disservizi del Kit Ethernet, vanno considerati i tempi necessari per il ripristino del servizio, al netto di eventuali tempi di sospensione per “causa Operatore”, sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA tra:

- porta feeder e apparato switch L2;
- flusso di interconnessione con interfaccia GBE o raccordo interno di centrale.

Componente porta sul nodo GbE (feeder) e switch L2 di consegna

Telecom Italia garantisce un tempo di risoluzione dei disservizi sulla porta pari a 4 ore solari, se la segnalazione viene inoltrata tra le ore 08:00 e le ore 12:00 dei giorni feriali (dal Lunedì al Venerdì), 12 ore solari nei restanti casi, limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

Componente raccordo del Kit di Consegna e collegamenti di interconnessione

Per l'*assurance* dei raccordi locali o dei collegamenti di interconnessione, si fa riferimento a quanto previsto dalla relativa Offerta di Riferimento.

4.1.10 SLA per i degrading dei Kit di Consegna ATM o Ethernet

Per le segnalazioni relative ai degrading di Kit di Consegna ATM o Ethernet, Telecom Italia provvede alla rimozione del degrading nel 95% dei casi entro 7 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR), limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”.

4.1.11 SLA per le procedure di manutenzione del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

Modello con subtelaio dedicato

La soluzione prevista per l'interconnessione al DSLAM Ethernet, consente all'Operatore di eseguire in piena autonomia e da remoto le attività di manutenzione previste dai sistemi di gestione del DSLAM Ethernet.

Relativamente agli interventi di manutenzione correttiva che comportino un intervento in sito, quali sostituzione di schede guaste e reset manuale della scheda, su richiesta dell'Operatore, Telecom Italia si impegna a far intervenire i propri Tecnici:

- entro 8 ore lavorative (Lun÷Ven 08:00÷16:00) nel 90% dei casi, se la segnalazione avviene nella fascia Lun÷Ven 08:00÷18:30;
- entro 12 ore lavorative (Lun÷Ven 08:00÷16:00) nel 100% dei casi, se la segnalazione avviene nella fascia Lun÷Ven 08:00÷18:30.

L'intervento del Tecnico di Telecom Italia si svolge in base alle indicazioni fornite puntualmente dall'Operatore, cui spetta l'onere dell'individuazione delle azioni da porre in essere. In particolare l'Operatore che chiede l'intervento, dovrà fornire nelle note di diagnosi a Telecom Italia, le informazioni esaustive e corrette relative alla specifica posizione e componente del subtelaio dedicato (modellizzato a cura Operatore) sulle quali il Tecnico di Telecom Italia dovrà intervenire.

Modello con Switch Ethernet adiacente al DSLAM

In questo caso le procedure di *assurance* e SLA degli accessi e dell'interconnessione seguono gli analoghi servizi descritti per servizio di interconnessione al Nodo Parent GbE.

4.2 Penali per l'assurance

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura. Telecom Italia emetterà il 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 sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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 dei dati avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

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

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad una percentuale delle consistenze dell'Operatore, il risultato percentuale è arrotondato all'intero più vicino, con il decimale 0,5 arrotondato all'intero immediatamente superiore.

In caso di disservizio di un qualunque elemento della propria rete, Telecom Italia somma alle penali di *assurance* di tale elemento, le penali di *assurance* di tutti gli elementi della catena impiantistica a valle dell'elemento guasto che sono disserviti, come da TT dell'Operatore, a causa del guasto dell'elemento a monte per i quali l'Operatore ha aperto il TT e quindi l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento delle relative penali.

Per individuare i *Trouble Ticket* in penale si determinano, per ciascuno SLA, quelli lavorati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste "fuori SLA" in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione del *Trouble Ticket*.

4.2.1 Penale per SLA base per i disservizi degli accessi

Per i disservizi effettivamente riscontrati sugli accessi simmetrici ed asimmetrici e addebitabili a Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di *assurance*, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni ora (solare o lavorativa in funzione dello SLA applicabile) di ritardo nel ripristino, la penale è pari al canone giornaliero del servizio di accesso.

4.2.2 Penale per disponibilità degli accessi e dei VC

Per lo scostamento dal valore obiettivo di disponibilità, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni 0,1% di scostamento, un importo pari al 10% del canone giornaliero dell'accesso o del VC indisponibile.

La penale viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un collegamento sia disattivato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno necessario per il calcolo del parametro, la penale si applica qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno. In tali casi, il computo delle penali può essere effettuato su base semestrale.

4.2.3 Penale per SLA premium per i disservizi degli accessi

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dallo SLA *premium* l'Operatore, con pricing a canone, potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni ora (solare o lavorativa) di ritardato ripristino su singola linea assistita, un importo pari al 100% del canone giornaliero complessivo (canone di accesso + canone per lo SLA *premium*) relativo alla linea assistita.

Per lo scostamento dal valore obiettivo di disponibilità (99,70% annuo su singola linea) effettivamente riscontrato e addebitabile a Telecom Italia, l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- per ogni 0,1% di scostamento, un importo pari al 20% del canone giornaliero del servizio di assurance SLA *premium* sul singolo accesso assistito.

Le penali complessivamente corrisposte per il servizio *premium* non potranno in alcun caso superare il valore dell'80% dei canoni annui totali corrisposti dall'Operatore per il servizio *premium*.

La penale sulla disponibilità viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA.

Nel caso in cui un collegamento sia disattivato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno solare, il riconoscimento della penale relativa alla disponibilità, qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno, può essere effettuato su base semestrale.

4.2.4 Penale per SLA sui degradi degli accessi fisici xDSL

Per ogni Trouble Ticket di degrado aperto dall'Operatore per una linea di accesso fisico xDSL, effettivamente riscontrato e addebitabile a Telecom Italia, chiuso oltre i tempi definiti dal relativo SLA di *assurance* (inclusi i casi con classificazione "non esercibile"), l'Operatore potrà richiedere il riconoscimento di una penale così determinata:

- 2 volte il canone giornaliero del servizio di accesso per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo nella risoluzione del degrado.

Non sono soggetti a penale i *Trouble Ticket* non aventi "causa Telecom Italia".

I *Trouble Ticket* appartenenti alla soglia del 95% (85% nel caso di degradi di tipo infrastrutturale) sono individuati in base all'ordine cronologico della loro apertura.

4.2.5 Penale per SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Per i TT di disservizio/degrado ripetuto che eccedono la soglia del 5% su base anno solare, si applica una penale pari a 10 volte il canone giornaliero dell'accesso sul quale è stato effettuato l'intervento.

Esempio:

- totale TT per disservizio e degrado chiusi con “causa Telecom Italia” nell’anno solare su accessi: 657;
- soglia: 5% di 657 = 33;
- totale TT “ripetuti”: 50;
- totale TT “ripetuti” sottoposti a penale: $50 - 33 = 17$ (individuati in base all’ordine cronologico della loro apertura);
- penale: $17 \times 10 \times$ canone giornaliero dell’accesso medio pesato.

4.2.6 Penale per disservizio di VP o VLAN fino al Nodo Parent (Backhaul)

Per ciascun VP o VLAN ripristinato oltre i tempi previsti dal relativo SLA, l’importo della penale è pari al canone giornaliero del VP o della VLAN (nel caso di VLAN MonoCos 3 o 5) per ciascuna ora di ritardo.

Nel caso di VLAN per la quale l’Operatore non ha specificato il valore della banda e quindi non c’è un canone giornaliero corrispondente, si applica una penale pari al 50% del contributo di attivazione della stessa VLAN.

4.2.7 Penale per disservizio della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet

Qualora Telecom Italia non rispetti lo SLA di *assurance* relativo alla porta ATM/GbE sul Kit, l’importo della penale è pari al 120% del canone giornaliero della porta del Pdl per ciascuna ora di ritardo.

4.2.8 Penali per *assurance* del flusso del Kit di Consegna ATM

Per le penali si fa riferimento a quanto previsto dall’Offerta di Riferimento relativa ai Flussi di Interconnessione (Mercato 4).

4.2.9 Penali per *assurance* del raccordo del Kit di Consegna ATM o Ethernet

Per le penali si fa riferimento a quanto previsto dall’Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione (Mercato 3a).

4.2.10 Penali per *assurance* del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

Con riferimento agli interventi di manutenzione correttiva sulla partizione del DSLAM Ethernet dedicata all'Operatore, qualora si verifichi un ritardo sui tempi di intervento del Tecnico di Telecom Italia non imputabile a causa di forza maggiore, l'Operatore potrà richiedere a Telecom Italia il riconoscimento della penale calcolata sulla base del prezzo dovuto per l'elemento tecnico sul quale si è intervenuti in ritardo, secondo le percentuali riportate nella Tabella 11.

| Ritardo nell'intervento | Percentuale del prezzo |
|--------------------------------|-------------------------------|
| fino a 4 ore lavorative | 50% |
| da 4 a 8 ore lavorative | 80% |
| oltre 8 ore lavorative | 100% |

Tabella 11 Penali per l'*assurance* del servizio di interconnessione al DSLAM Ethernet

Nel caso di interconnessione al DSLAM nella modalità con "Switch Ethernet adiacente", si applicano per disservizi segnalati sulle porte GbE dello Switch, le medesime penali di cui al paragrafo "Penali per i disservizi della porta del Kit di Consegna ATM o Ethernet" e per gli accessi, le medesime penali previste per il caso di interconnessione al Nodo Parent.

5 INTERVENTI A VUOTO

5.1 *Interventi di Fornitura a Vuoto*

In fase di *provisioning*, la fattispecie di “Intervento di Fornitura a Vuoto” si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordine dell’Operatore acquisito da Telecom Italia e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. il cliente finale è irreperibile, il cliente finale rifiuta l’intervento del Tecnico di Telecom Italia, l’Operatore richiede l’annullamento dell’ordine prima dell’espletamento del servizio richiesto, la canalina del cliente finale è ostruita o non idonea).

In particolare, a seguito di un ordine dell’Operatore, si possono verificare i seguenti casi:

- 1) nella fase di contatto per la presa/conferma dell’appuntamento (on call), il Tecnico di Telecom Italia riscontra, ad esempio, i seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) il recapito telefonico e/o l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore non è disponibile a prendere/confermare l’appuntamento per l’intervento tecnico presso la propria sede;
 - d) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’Operatore;
- 2) nella fase dell’intervento tecnico (on field), il Tecnico di Telecom Italia non può eseguire/completare l’attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’Operatore è irreperibile;
 - b) l’indirizzo del cliente finale/dell’Operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’Operatore rifiuta l’intervento tecnico;
 - d) l’impianto del cliente finale/dell’Operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l’Operatore non ha ottenuto i permessi necessari);

- e) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l'ordine sospeso va in "time-out sospensione" o viene annullato dall'Operatore.

Nei suddetti casi l'ordine viene chiuso negativamente a causa del cliente finale/dell'Operatore e la causale appropriata è comunicata all'Operatore. Tale evento è identificato come "Intervento di Fornitura a Vuoto" da parte di Telecom Italia.

Nel caso di "Intervento di Fornitura a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

| | Euro |
|---|-------|
| Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on call</i>) | - |
| Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on field</i>) | 32,28 |

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli "Interventi di Fornitura a Vuoto" sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: la descrizione della causale, la data di ricezione dell'ordine, l'identificativo del servizio, l'identificativo dell'ordine, la data di notifica all'Operatore, l'importo applicato. A partire dal 16 giugno 2015, Telecom Italia ha aggiunto ulteriori informazioni: indirizzo della sede del cliente finale, adesione al processo NPD, codice e descrizione della causale sospensione, manodopera sociale/Impresa, descrizione dell'Impresa.

5.2 Interventi di Manutenzione a Vuoto

In fase di *assurance*, la fattispecie di "Intervento di Manutenzione a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione (*Trouble Ticket*) dell'Operatore per un malfunzionamento sulla catena impiantistica di Telecom Italia, venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'Operatore, errata configurazione sulla rete dell'Operatore).

In particolare Telecom Italia, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dall'Operatore verso Telecom Italia;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudò) della segnalazione;
- riscontro all'Operatore sull'esito delle verifiche e/o dell'intervento eseguito.

In base all'esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene gestito in modo *standard* e chiuso con "causa Telecom Italia" o "causa terzi/forza maggiore";
- 2) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene chiuso con "causa Operatore"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia;
- 3) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia, ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio, da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell'Operatore, da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'Operatore. Il *Trouble Ticket* viene chiuso con "causa Operatore"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia.

Nel caso di "Intervento di Manutenzione a Vuoto", l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

| | Euro |
|--|-------|
| Intervento di Manutenzione a Vuoto (<i>on call</i>) | - |
| Intervento di Manutenzione a Vuoto (<i>on field</i>) | 72,12 |

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli "Interventi di Manutenzione a Vuoto" sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: le attività svolte

(identificativo e classificazione tecnica del *Trouble Ticket*), l'identificazione dell'evento (data e ora di apertura e di chiusura del *Trouble Ticket* in corrispondenza dell'intervento svolto), l'evidenza che il malfunzionamento non è di competenza di Telecom Italia ("causa Operatore" indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket*), l'importo applicato. A partire da marzo 2015, in fattura sono altresì riportati:

- indirizzo sede/impianto;
- codice/descrizione dell'Impresa (MOI) *oppure* matricola del tecnico (MOS).