



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2016**

**Servizio di Accesso NGAN
End to End
(Mercato 3a)**

(approvato da AGCom con delibera 72/17/CIR)

10 agosto 2017

INDICE

1	SCOPO.....	3
2	SLA DI <i>PROVISIONING</i>	4
2.1	<i>SLA PER LA FORNITURA DELL'END TO END</i>	6
2.1.1	Studio di Fattibilità.....	6
2.1.2	End to End.....	6
2.1.3	Penali.....	7
3	SLA DI <i>ASSURANCE</i>	8
3.1	<i>SLA DI ASSURANCE PER END TO END</i>	9
3.2	<i>PENALI</i>	10
4	INTERVENTI A VUOTO.....	11
4.1	<i>INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO</i>	11
4.2	<i>INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO</i>	12

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera 72/17/CIR, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") del Servizio di *Accesso alle reti NGAN* (Next Generation Access Network) *End to End* previsto nell'ambito del Mercato dell'accesso locale all'ingrosso in postazione fissa (Mercato 3a della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE).

Il presente documento costituisce, per tale servizio, 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, 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 alle reti di nuova generazione (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizio di Accesso NGAN "End to End").

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

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2016: Servizio di Accesso NGAN "End to End" (Mercato 3a) – 10 agosto 2017", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2016: Servizio di Accesso NGAN "End to End" (Mercato 3a) – 10 agosto 2017", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza del servizio.

L'OR approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2016, salvo ove diversamente specificato.

I tempi di *provisioning* e *assurance* relativi ai servizi di Colocazione sono definiti nel *Service Level Agreement* vigente nell'ambito della corrispondente Offerta di Riferimento.

2 SLA DI *PROVISIONING*

Il *provisioning* del servizio di accesso NGAN *End to End* consiste nella lavorazione degli ordini inviati dagli Operatori a Telecom Italia per la fornitura del suddetto servizio.

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 2016: Servizio di Accesso NGAN *End to End*".

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 o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale/sede di 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.) o situata 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 o dell'Operatore.

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 2016: Servizio di Accesso NGAN *End to End*".

Telecom Italia offre la possibilità di aderire ad offerte per il *provisioning* delle risorse con tempi di approntamento ridotti (SLA *premium*) rispetto a quelli *base* 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*.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre) 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.

2.1 *SLA per la fornitura dell'End to End*

2.1.1 Studio di Fattibilità

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:30-16:30 Lun-Ven, esclusi i 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 riportato nella seguente Tabella:

Tabella 1: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo di fornitura
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

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

2.1.2 *End to End*

Per la fornitura del servizio di accesso NGAN *End to End* è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 2: SLA per l'End to End

	Tempo di fornitura
<i>End to End</i> su Linea Non Attiva con PTO e/o PTE da realizzare	entro 45 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)
<i>End to End</i> su Linea Non Attiva con PTO e/o PTE esistente	entro 35 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)
<i>End to End</i> su Linea Attiva	entro 8 giorni lavorativi (nell'80% dei casi)

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

Nel caso di *End to End* su Linea Non Attiva lo SLA 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.

Nel caso di *End to End* su Linea Attiva lo SLA deve essere considerato al netto di cause di forza maggiore e superamento della capacità produttiva.

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 per singolo Operatore.

La penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 3: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)

2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per <i>End to End</i> - Linea Non Attiva" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso
--

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso *End to End* è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 4: Penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso *End to End*

5,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100,00 Euro
--

3 SLA DI ASSURANCE

L'*assurance* del servizio di accesso NGAN *End to End* consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio aperti dagli Operatori (tramite il sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com).

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 2016: Servizio di Accesso NGAN *End to End*".

Gli SLA si calcolano sui *Trouble Ticket* dell'Operatore chiusi 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 o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale/sede di 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.) o situata 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 o dell'Operatore.

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*.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o

semestre) 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*.

3.1 SLA di Assurance per End to End

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su collegamento *End to End* di Telecom Italia.

L'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) può avvenire h24 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 i 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 *End to End* è il seguente:

Tabella 5: SLA per i disservizi dell'End to End

Tempo di ripristino	SLA	
Entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun÷Ven	70%
Entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun÷Ven	95%
Entro il quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione	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 sull'*End to End* 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.

3.2 Penali

La penale per i ritardi nell'*assurance* del servizio di accesso *End to End* è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 6: Penale per i ritardi nell'assurance del servizio di accesso End to End

5,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100,00 Euro
--

4 INTERVENTI A VUOTO

4.1 *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), 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 (differenziato per il caso "on call" e il caso "on field"):

	Euro
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on call</i>)	(*)
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on field</i>)	(*)

(*) AGCom ritiene che Telecom Italia non debba prevedere nelle OR 2015 e 2016 alcun contributo di intervento di fornitura a vuoto (sia on-call che on-field); ulteriori approfondimenti al riguardo potranno essere svolti nell'ambito del procedimento relativo all'OR 2017 (cfr. punto 33, delibera 72/17/CIR).

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.

4.2 **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/collauda) 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	79,21

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.