

SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2019

SERVIZI DI RACCOLTA, TERMINAZIONE e TRANSITO
DELLE CHIAMATE NELLA RETE
TELEFONICA PUBBLICA FISSA

(MERCATI n. 2/2007, 1/2014 e 10/2003)

(Sottoposto ad approvazione di AGCom)

24 Luglio 2018

Pagina Intenzionalmente Bianca

INDICE

1	Scopo.....	5
2	Acronimi	7
3	SLA di provisioning per i servizi di interconnessione	8
3.1	SLA e Penali di provisioning per i servizi di interconnessione VoIP/IP	9
3.1.1	SLA di provisioning per le porte GbE VoIP	9
3.1.2	Penali di provisioning per le porte GbE VoIP.....	10
3.1.3	SLA di provisioning per i moduli CAC aggiuntivi rispetto al dimensionamento di Telecom Italia.....	11
3.1.4	Penali di provisioning per i moduli CAC aggiuntivi rispetto al dimensionamento di Telecom Italia.	11
3.2	SLA e Penali di provisioning per i kit di interconnessione ISUP/TDM	12
3.2.1	SLA di provisioning per i kit di interconnessione a 2 Mb/s.....	12
3.2.2	Penali di provisioning per i kit di interconnessione a 2 Mb/s.....	14
4	SLA di assurance per i servizi di interconnessione.....	16
4.1	SLA e Penali di assurance per i servizi di interconnessione VoIP/IP	17
4.1.1	SLA di assurance per le porte GbE VoIP.....	17
4.1.2	Penali di assurance per le porte GbE VoIP.....	19
4.2	SLA e Penali di assurance per i Kit di interconnessione ISUP/TDM	19
4.2.1	SLA di assurance per i kit di interconnessione a 2 Mbit/s.....	19
4.2.2	Penali di Assurance dei kit di interconnessione a 2 Mbit/s	20
5	SLA per i servizi di configurazione	21
5.1	SLA di provisioning per i servizi di configurazione.....	21
5.2	Penali di provisioning per i servizi di configurazione.....	22
5.3	SLA di assurance per i servizi di configurazione.....	23
5.4	Penali di assurance per i servizi di configurazione	24
6	SLA per il servizio di Service Provider Portability.....	25
6.1	SLA di Provisioning del servizio di SPP	25
6.1.1	SPP di numerazioni geografiche	25
6.1.2	SPP di numerazioni non geografiche	25
6.1.3	Ordinativi di SPP rifiutati	26
6.2	Penali relative al Provisioning del servizio di SPP.....	27

6.3	SLA di Assurance del servizio di SPP	27
6.4	Penali relative all'Assurance del servizio di SPP.....	28
7	SLA per il servizio di <i>Carrier Preselection</i>	29
7.1	SLA di Provisioning per il servizio di Carrier Preselection	29
7.2	Penali per il Provisioning del servizio di Carrier Preselection.....	30
7.3	SLA di Assurance per il servizio di Carrier Preselection	30
7.4	Penali di Assurance per il servizio di Carrier Preselection	31

1 Scopo

Il presente documento ha lo scopo di definire i *Service Level Agreement (SLA)* per i seguenti servizi di interconnessione a traffico commutato:

- servizi di accesso per interconnessione
- servizi di configurazione delle numerazioni
- servizi di *service provider portability (SPP)*
- servizi di *carrier preselection (CPS)*

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei termini massimi per il *provisioning* e l'*assurance* dei servizi di interconnessione, calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'operatore richiede a Telecom Italia la corresponsione delle penali secondo le modalità riportate nel presente documento. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica della congruenza dei tempi di consegna/ripristino del servizio nonché della sussistenza dei requisiti giuridici per l'applicabilità delle penali.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi di *provisioning* e di *assurance* non si applicano qualora il mancato rispetto sia imputabile all'operatore, a guasti causati da terzi o a cause di forza maggiore, nonché ad eventi non imputabili a Telecom Italia, fermo restando l'impegno di Telecom Italia a fornire o ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base anno solare. L'operatore ha facoltà di chiedere a Telecom Italia, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte di AGCom, tramite l'emissione di una nota di debito, la corresponsione delle penali per il mancato rispetto dei termini previsti dallo SLA. Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati.

Si precisa che gli *SLA* di *assurance* per i servizi di interconnessione indicati nel presente documento prevedono la chiusura concordata del guasto tra Telecom Italia e l'operatore, consentendo a quest'ultimo di verificare l'effettivo funzionamento del servizio ripristinato.

Resta inteso che i conteggi relativi alle penali, collegate a tali SLA, sono sospesi per la sola durata necessaria alla verifica del ripristino del servizio.

In particolare, Telecom Italia effettua le lavorazioni connesse alla risoluzione del guasto provvedendo a porre, congiuntamente all'operatore, il *Trouble Ticket* nello stato di verifica a cura dell'operatore, affinché quest'ultimo possa verificare l'effettivo funzionamento del servizio.

L'operatore, effettuate le proprie verifiche tempestivamente, entro un tempo concordato e definito (ad es. 5 ore lavorative) provvede a riscontrare il relativo esito:

- in caso positivo il *Trouble Ticket* viene chiuso assumendo come SLA di chiusura quello coincidente con la data/ora di comunicazione all'operatore dell'avvenuto ripristino del servizio;
- in caso negativo, Telecom Italia riavvia le attività necessarie per la risoluzione del guasto. Gli SLA, ferme le esimenti sopra indicate ai fini dell'applicabilità di penali, decorrono dalla data di segnalazione originaria dell'operatore e sono sospesi per la sola durata impiegata dall'operatore per effettuare le proprie verifiche.

Infine, gli SLA di *provisioning* ed *assurance* dei servizi inclusi nella "Offerta di riferimento di Telecom Italia 2019" per servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa si basano su attività lavorative svolte da Telecom Italia nell'orario 8-16 (dal lunedì al venerdì esclusi i festivi), salvo ove diversamente indicato.

Telecom Italia segnala che a seguito della delibera conclusiva di analisi di mercato (delibera 425/16/CONS) AGCom ha inteso deregolamentare alcuni dei servizi oggetto di SLA. Si rimanda per il dettaglio dei servizi e le tempistiche al capitolo 6 del documento di "Offerta di Riferimento 2019".

2 Acronimi

AGCom	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
DEC_TX	Data Effettiva Consegna componente trasmissiva
DEC_TRA	Data di Effettiva Consegna dei flussi TRAsmissivi di interconnessione
DEC_ACC	Data di Effettiva Consegna dei servizi di ACCesso per l'interconnessione
DEC_SC	Data di Effettiva Consegna dei Servizi di Configurazione
DIT	Data Inizio Termini
DRO	Data Ricezione Ordine
FI	Festività Infrasettimanale
HW	HardWare
ISDN	Integrated Services Digital Network
OLO	Other Licensed Operator
POTS	Plain Old Telephony Service
SLA	Service Level Agreement
SPP	Service Provider Portability
SW	SoftWare
TI	Telecom Italia
TMEO_ACC	Tempo Massimo di Evasione dell'ordine di ACCesso
TMEO_SC	Tempo Massimo di Evasione dell'Ordine di ACCesso
TSWAPmax	Tempo massimo di espletamento della trasformazione (SWAP)

3 SLA di provisioning per i servizi di interconnessione

L'interconnessione per il traffico commutato con la rete di Telecom Italia richiede la fornitura di un servizio di Accesso per interconnessione, composto da:

- a. nel caso di interconnessione con tecnologia VoIP/IP
 - un kit di interconnessione *VoIP/IP Gigabit Ethernet* (Porta GbE *VoIP*) dedicato all'operatore e al servizio, con i relativi moduli CAC per la gestione del traffico;
 - un *link* fisico di interconnessione tra la rete di Telecom Italia e quella dell'operatore realizzato con una delle seguenti modalità tecniche:
 - raccordo in fibra ottica, nel caso di operatore co-locato o in *housing* presso il punto di interconnessione;
 - *link* fisico terminato su interfacce *Gigabit Ethernet*;
- b. nel caso di interconnessione con tecnologia ISUP/TDM:
 - funzionalità di commutazione telefonica necessarie per l'accesso alla rete Telecom Italia;
 - flussi trasmissivi di interconnessione tra il nodo di Telecom Italia ed il nodo dell'operatore richiedente in caso di interconnessione con Pdl presso nodo dell'operatore, infrastruttura di collegamento tra nodi Telecom Italia e Pdl in caso di interconnessione presso sito adiacente e raccordi interni in caso di interconnessione presso nodo di Telecom Italia.

Per gli SLA (e relative penali) di provisioning per la collocazione e per l'infrastruttura di collegamento tra il nodo di Telecom Italia ed il Pdl presso sito adiacente si rimanda all'Offerta di Riferimento di Telecom Italia dei servizi di collocazione vigente.

Per gli SLA (e relative penali) di provisioning dei *link* fisici, dei flussi di interconnessione e dei raccordi interni di centrale si rimanda all'Offerta di Riferimento di Telecom Italia dei servizi trasmissivi a capacità dedicata (*Circuiti Terminating*, flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale) vigente.

3.1 SLA e Penali di provisioning per i servizi di interconnessione VoIP/IP

3.1.1 SLA di provisioning per le porte GbE VoIP

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

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

- nel caso di porta GbE VoIP richiesta su un raccordo interno di centrale, la data dalla quale decorre il tempo di consegna della porta è la "Data di Inizio Termini" (DIT). La richiesta di attivazione, effettuata in forma scritta, dovrà essere indirizzata alla struttura competente di Telecom Italia dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario 08:00 - 16:00. In tal caso la DIT coincide con la data di ricezione dell'ordine. Nel caso l'ordine pervenga fuori dall'orario sopra indicato, la DIT decorrerà dal primo giorno lavorativo successivo alla richiesta;
- nel caso di porta GbE VoIP richiesta con un *link* trasmissivo, la data dalla quale decorre il tempo di consegna della porta è la DEC_TX del *link*.

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

Tabella 1: Tempo massimo di consegna della porta GbE VoIP

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

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

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

3.1.2 Penali di provisioning per le porte GbE VoIP

Penali per ritardo rispetto allo SLA del 100%

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

Tabella 2: Penali relative al provisioning della porta GbE VoIP

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

Penali per ritardo rispetto allo SLA del 95%

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

- A = numero di porte complessivamente attivate fuori SLA;
- B = importo del canone giornaliero;
- C = numero medio di giorni di ritardo.

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

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

Per tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo, così come riportata in Tabella 2. Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) si escludono le porte già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;

- b) si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) sulle rimanenti porte si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

3.1.3 SLA di provisioning per i moduli CAC aggiuntivi rispetto al dimensionamento di Telecom Italia

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

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

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

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

Tabella 3: Tempo massimo di provisioning di moduli CAC aggiuntivi

	100% dei casi
Configurazione modulo CAC	entro 7 giorni solari

3.1.4 Penali di provisioning per i moduli CAC aggiuntivi rispetto al dimensionamento di Telecom Italia

Qualora il tempo di configurazione dei moduli CAC aggiuntivi rispetto al dimensionamento di Telecom Italia ecceda le soglie riportate nella Tabella 3, si applicano le penali di seguito riportate:

Tabella 4: Penali relative al provisioning dei moduli CAC aggiuntivi rispetto al dimensionamento di Telecom Italia

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

3.2 SLA e Penali di provisioning per i kit di interconnessione ISUP/TDM

3.2.1 SLA di provisioning per i kit di interconnessione a 2 Mb/s

A partire dalla data di effettiva consegna dei flussi trasmissivi di interconnessione (DEC_TRA), vengono effettuate, congiuntamente e secondo le modalità descritte negli allegati al Contratto *Standard* di Interconnessione, le prove tecniche di commutazione, la cui conclusione con esito positivo determina la data di consegna degli accessi (Data di Effettiva Consegna dell'ACCesso, DEC_ACC) e quindi quella di effettiva utilizzabilità dei flussi trasmissivi e delle relative porte di accesso da parte dell'operatore. A partire da tale data decorrono i canoni trasmissivi e quelli relativi alle porte di accesso.

Al fine di effettuare le prove tecniche di commutazione è necessario che l'operatore, entro 5 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del verbale di consegna trasmissivo, comunichi per iscritto ai punti di contatto di Telecom Italia in un apposito documento tecnico di tipo operativo la pianificazione delle attività specificando in particolare:

- data di avvio delle prove di interconnessione (a partire dalla Data di Effettiva Consegna collegamento TRASmissivo DEC_TRA);
- personale tecnico delle due società che effettueranno le prove di interconnessione;
- prove di instradamento e numeri di prova;

- data stimata per il completamento delle attività;
- punti di contatto di *escalation* per gestire congiuntamente eventuali criticità connesse a malfunzioni rilevate in fase di prova e problemi organizzativi emersi in fase di prova.

In particolare, Telecom Italia garantisce che la data di effettiva consegna della parte commutativa del collegamento di interconnessione risponda al seguente vincolo temporale:

$$DEC_ACC \leq DEC_TRA + TMEO_ACC$$

dove:

- la DEC_ACC è la Data di Effettiva Consegna dell'ACCesso ovvero del collegamento commutativo, definita come la data di completamento con esito positivo dei collaudi commutativi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione;
- la DEC_TRA è la Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo definita come la data di completamento dei collaudi trasmissivi indicati negli allegati al Contratto Standard di Interconnessione;
- il TMEO_ACC è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte commutativa, così come riportato in Tabella 5.

Tabella 5: Tempo massimo di evasione ordine del kit di interconnessione a 2 Mb/s

	100% dei casi
Consegna commutativa del kit a 2 Mbit/s appartenente ad un nuovo fascio di interconnessione	entro 21 giorni solari
Consegna commutativa del kit a 2 Mbit/s di incremento di un fascio di interconnessione già attivo al traffico	entro 7 giorni solari

I tempi riportati in Tabella 5 sono prolungati nei seguenti casi:

- indisponibilità impiantistica HW e/o SW dell'autocommutatore di interconnessione dell'operatore per l'effettuazione delle prove di interconnessione. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento

vengono aumentati dei tempi necessari all'operatore per la predisposizione HW e/o SW del proprio nodo di commutazione su cui è attestato il collegamento da collaudare a livello di commutazione;

- indisponibilità del personale tecnico dell'operatore ad effettuare le prove di interconnessione a partire dalla DEC_TRA¹. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati del tempo di ritardo introdotto dall'operatore per consentire l'avvio delle prove di interconnessione;
- rilevazione di una o più anomalie sul nodo di interconnessione dell'operatore nel corso dell'effettuazione delle prove di commutazione. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati del tempo di ritardo introdotto dall'operatore per la rimozione delle anomalie riscontrate in fase di prove sul proprio nodo di commutazione interconnesso.

Comunque qualora il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte commutativa del collegamento di interconnessione, TMEO_ACC, riportato nella Tabella 5, superasse di 45 giorni solari la DEC_TRA perchè l'operatore non si è reso disponibile ad effettuare le prove tecniche di commutazione, Telecom Italia farà decorrere a partire dalla data di consegna della parte trasmissiva più 45 giorni i canoni trasmissivi dei circuiti, quelli relativi alle porte di accesso nonché eventuali ulteriori costi relativi ad ogni successivo intervento sul sito necessario all'attivazione del collegamento trasmissivo richiesto.

3.2.2 Penali di provisioning per i kit di interconnessione a 2 Mb/s

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di consegna indicati in Tabella 5, eventualmente modificati secondo quanto riportato nel paragrafo 3.2.1, corrisponderà all'Operatore una penale nella misura fissata in Tabella 6:

¹ In particolare, nel caso di interconnessione presso nodo Telecom Italia con Operatore non collocato, il collaudo di commutazione con Telecom Italia potrà essere avviato solo a seguito della conclusione con esito positivo del collaudo trasmissivo tra l'Operatore richiedente l'interconnessione e l'Operatore terzo collocato.

Tabella 6: Penali per mancato rispetto dei tempi massimi di consegna

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

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

4 SLA di assurance per i servizi di interconnessione

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

Al fine del calcolo dello SLA di assurance vanno considerati i tempi necessari per l'effettivo ripristino del servizio, sulla base della componente segnalata dall'operatore in fase di apertura del *Trouble Ticket* che:

- nel caso di servizi di interconnessione in tecnologia VoIP/IP potrà essere la porta GbE VoIP o il *link* fisici di interconnessione,
- nel caso di servizi di interconnessione in tecnologia ISUP/TDM potrà essere il kit di interconnessione o il flusso trasmissivo di interconnessione.

Qualora sia richiesto un intervento presso la sede dell'operatore e l'intervento non sia possibile per motivi imputabili all'operatore medesimo (ad es. operatore irreperibile, attesa avviso operatore, operatore assente, locali chiusi, data intervento posticipata dall'operatore), Telecom Italia procederà alla notifica in tempo reale da portale Wholesale della sospensione del processo di ripristino all'operatore.

Le notifiche di sospensione causa operatore contengono data ed ora di inizio della sospensione e motivazione.

Le sospensioni per motivi imputabili all'operatore sono detratte dal calcolo del tempo di assurance.

Qualora l'operatore necessiti di maggiori informazioni sul *Trouble Ticket*, sono disponibili sul portale Wholesale i riferimenti di assurance territoriale.

Telecom Italia rende noto che, al fine di migliorare la gestione dei *Trouble Ticket*, a valle dell'approvazione della presente Offerta, avvierà l'implementazione del seguente processo sui propri sistemi di assurance:

L'operatore potrà interrompere la sospensione "causa cliente" tramite apposita funzionalità sul portale Wholesale, comunicando contestualmente:

- *un valido recapito alternativo;*
- *la data ed ora di disponibilità (selezionata tra le fasce orarie elencate sul portale Wholesale); tale fascia di disponibilità non sarà più rimodulabile.*

Nel caso in cui:

- *il sito non fosse disponibile nella fascia indicata dall'operatore, il Trouble Ticket verrà chiuso con "Competenza OLO" e con classificazione tecnica "Cliente Assente" generando un Intervento a Vuoto. Il tecnico di Telecom Italia, prima di terminare l'attività, avrà cura di contattare l'operatore informandolo dell'assenza del referente OLO (con automatica documentazione della chiamata effettuata dal tecnico di Telecom Italia verso il referente dell'Operatore);*
- *il tecnico di Telecom Italia non riuscisse ad intervenire presso la sede dell'operatore nella fascia oraria indicata dall'operatore stesso, la sospensione non sarà computata nel calcolo del tempo di SLA.*

Il tempo di sospensione da applicare per il calcolo dello SLA sarà quello che intercorre tra data e ora di inizio sospensione e data e ora di inizio fascia di disponibilità fornita dall'operatore stesso.

L'effettiva disponibilità delle nuove prestazioni sarà comunicata da Telecom Italia agli operatori con apposita news sul portale Wholesale.

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

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

4.1 SLA e Penali di assurance per i servizi di interconnessione VoIP/IP

4.1.1 SLA di assurance per le porte GbE VoIP

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

Tabella 7: Assurance della porta GbE VoIP

	100% dei casi
Segnalazione pervenuta dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00	entro 4 ore solari
Segnalazione pervenuta nei giorni festivi e prefestivi, o dal lunedì al venerdì fuori dall'orario 8:00-12:00	entro 12 ore solari

Nei casi in cui sia impossibile l'accesso alle sedi dell'operatore da parte del personale Telecom Italia, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

Nel caso di Pdl presso un sito adiacente, se la localizzazione del guasto è in un punto indeterminato tra la sede dell'operatore e la sede di Telecom Italia è richiesto l'intervento congiunto del personale dell'operatore e di quello di Telecom Italia, secondo procedure operative, tempi di intervento e di disservizio che sono oggetto di accordo tra le parti.

In caso di guasto accertato di competenza Telecom Italia e di ritardo del personale dell'operatore, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) indisponibilità della sede dell'operatore e laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) collegamenti posti in "aree speciali" o "località disagiate".

Nei casi di cui ai punti 1 e 2 Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile. Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato, come riportato al precedente cap. 4. Nel caso di cui al punto 4, le parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

4.1.2 Penali di assurance per le porte GbE VoIP

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

4.2 SLA e Penali di assurance per i Kit di interconnessione ISUP/TDM

4.2.1 SLA di assurance per i kit di interconnessione a 2 Mbit/s

Telecom Italia effettua il ripristino del servizio di accesso per interconnessione a 2 Mbit/s:

- entro 4,5 ore solari per segnalazioni pervenute in orario 8.00-12.00 lunedì-venerdì (escluso festivi);
- entro 12 ore solari in altro orario.

Nei casi in cui sia impossibile l'accesso alle sedi dell'operatore da parte del personale Telecom Italia, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

Nel caso di Pdl presso un sito adiacente, se la localizzazione del guasto è in un punto indeterminato tra la sede dell'operatore e la sede di Telecom Italia è richiesto l'intervento congiunto del personale dell'operatore e di quello di Telecom Italia, secondo procedure operative, tempi di intervento e di disservizio che sono oggetto di accordo tra le parti.

In caso di guasto accertato di competenza Telecom Italia e di ritardo del personale dell'operatore, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del suo cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;
- 4) collegamenti posti in "aree speciali" o "località disagiate".

Nei casi di cui ai punti 1 e 2 Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile. Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato, come

riportato al precedente cap. 4. Nel caso di cui al punto 4, le parti dovranno concordare nuovi tempi di ripristino.

4.2.2 Penali di Assurance dei kit di interconnessione a 2 Mbit/s

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino indicati nel precedente paragrafo, Telecom Italia corrisponderà all'operatore una penale pari a:

Tabella 8: Penali per ritardi di ripristino

Ritardo [ore]	Penale [percentuale del canone mensile del kit]
fino a 4	25%
5-8	100%
9-10	200%
11 ed oltre	al 200% del canone mensile del kit si aggiunge il 200% del canone giornaliero del kit per ciascuna ora di ritardo oltre la decima

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino del servizio di cui alla Tabella 8:

- nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore lavorative, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base dei seguenti orari: 8.00 - 20.00 dal lunedì al venerdì; 8.00 - 13.00 il sabato;
- nei casi in cui i tempi massimi di ripristino garantiti siano espressi in numero di ore solari, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base delle ore solari di ritardo.

5 SLA per i servizi di configurazione

5.1 SLA di provisioning per i servizi di configurazione

Per gli ordini di servizi di configurazione dei nodi di Telecom Italia, Telecom Italia stessa garantisce che la configurazione di una numerazione geografica, non geografica, di codici e *Routing Number* avvenga nei seguenti tempi:

$$DEC_SC \leq DRO + TMEO_SC$$

dove:

- la DEC_SC è la data di effettiva consegna dei servizi di configurazione
- DRO è la data di ricezione dell'ordine;
- il TMEO_SC è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per il servizio di configurazione, così come riportato in Tabella 9.

Tabella 9: Tempo massimo di evasione ordine di servizio di configurazione nodi di Telecom Italia

	100% dei casi
Configurazione dei codici e dei <i>Routing number</i> dell'Operatore	entro 15 giorni solari
Configurazione di numerazione geografica (decamiliaio) e di numerazione nomadica in codice 55 (migliaio) dell'Operatore	entro 15 giorni solari
Configurazione di numerazione non geografica: <ul style="list-style-type: none"> • per prezzi presenti in griglia • per prezzi non presenti in griglia 	entro 7 giorni solari entro 15 giorni solari

I tempi riportati in Tabella 9 sono prolungati nel caso in cui la richiesta dei servizi di configurazione venga inviata dall'operatore a Telecom Italia in anticipo rispetto alla Data di Effettiva Consegna del collegamento commutativo DEC_ACC. In questo caso, a partire dalla Data di Ricezione Ordine DRO, i tempi vengono aumentati per tenere conto dei tempi necessari per la fornitura dei collegamenti di interconnessione.

La fornitura da parte di Telecom Italia del servizio di configurazione entro la data di effettiva consegna dei servizi di configurazione DEC_SC costituisce condizione

necessaria ma non sufficiente per garantire, entro la medesima data, il corretto funzionamento del servizio di traffico richiesto dall'operatore.

A tal fine è, infatti, necessario che vengano soddisfatte anche le seguenti ulteriori condizioni:

- richiesta da parte dell'operatore a Telecom Italia di effettuare i test di funzionamento e le prove di instradamento del servizio con congruo anticipo rispetto alla DEC_SC;
- predisposizione della rete dell'operatore con fornitura a Telecom Italia dei numeri di prova per l'effettuazione delle verifiche di funzionamento e di instradamento "end to end" del servizio, prima della data richiesta dall'operatore stesso per l'avvio dei test;
- effettuazione con esito positivo delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio entro la DEC_SC.

Qualora tutte le condizioni sopra riportate siano soddisfatte entro la DEC_SC, Telecom Italia garantisce entro la DEC_SC non solo il servizio di configurazione ma anche la verifica congiunta con l'operatore del corretto funzionamento del servizio.

Entro il quinto giorno di ogni mese, Telecom Italia pubblica nell'area riservata del portale Wholesale all'indirizzo www.wholesale.telecomitalia.com il database dei numeri geografici attivi sulla propria rete (attivati e portati), aggiornato agli ultimi 30 giorni.

5.2 Penali di provisioning per i servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi di provisioning del servizio, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo precedente, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale come di seguito calcolata.

In caso di interconnessione VoIP/IP:

- Nel caso di configurazione di Codici di *Carrier Selection* 10XY(Z), di *Customer Care* e di accesso da remoto a Rete Privata Virtuale, *Routing Number* C10XY(Z) e C11XY(Z), tale penale è pari al 30% del contributo ottenuto applicando le condizioni economiche relative alle attività di progettazione e realizzazione delle configurazioni di numerazioni/codici dell'operatore riportate nell'Offerta di

Riferimento di Telecom Italia vigenteda moltiplicare per il numero dei codici non configurati entro la DEC_SC.

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

In caso di interconnessione *ISUP/TDM*, gli impianti e le numerazioni non geografiche su Rete Intelligente che vengono configurati oltre il tempo massimo, sono calcolati:

- in caso di configurazione di centrali, come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT/BBN (così come definito nell'apposita offerta commerciale) * numero degli SGU/SGT/BBN non configurati entro la DEC_SC;
- nel caso di configurazione sulla sola Rete Intelligente, come il 50% del costo del servizio di configurazione della singola numerazione non geografica ovvero del blocco di 100 numeri contigui di numerazione non geografica (così come definito nell'apposita offerta commerciale) * numero di numerazioni non geografiche non configurate entro la DEC_SC.

5.3 SLA di assurance per i servizi di configurazione

Telecom Italia considera soggetti a SLA di assurance i servizi di configurazione per i quali:

- l'operatore ha richiesto a Telecom Italia nei tempi previsti al paragrafo 5.1, l'effettuazione delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio;
- l'operatore ha predisposto, nei tempi previsti al paragrafo 5.1, la sua rete in modo da consentire a Telecom di effettuare le prove di funzionamento e di instradamento del servizio;
- le prove di funzionamento e di instradamento del servizio hanno avuto esito positivo nei tempi previsti al paragrafo 5.1.

Qualora l'operatore non abbia richiesto/consentito a Telecom l'effettuazione delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio nei tempi previsti al paragrafo 5 o l'esito delle prove sia negativo per anomalie su rete dell'operatore, Telecom Italia non garantisce il corretto funzionamento dei servizi richiesti dall'operatore.

Per i servizi che sono stati correttamente collaudati (esito positivo delle prove di funzionamento e di instradamento nei tempi previsti al paragrafo 5.1), Telecom Italia è tenuta, per segnalazioni pervenute durante l'orario base (08:00 - 16:00 dei giorni feriali, sabato escluso) ad effettuare il ripristino corretto del servizio di configurazione entro 8 ore lavorative per il 90% dei casi.

La gestione e la rimozione delle segnalazioni di anomalia sui servizi di configurazione pervenute fuori dall'orario base, viene effettuata nel primo giorno lavorativo utile.

Il ripristino del servizio di configurazione per segnalazioni pervenute fuori dall'orario base, viene effettuato fuori dal normale orario di lavoro solo in situazione di comprovata inaccessibilità al servizio di traffico.

La procedura di apertura e chiusura del disservizio viene concordata tra le parti.

5.4 Penali di assurance per i servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi previsti per la rimozione di anomalie sulle configurazioni delle centrali o sulle numerazioni non geografiche configurate su Rete Intelligente, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 5.3, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale per la quota parte di anomalie che vengono rimosse oltre il tempo massimo, calcolata:

- nel caso di anomalie su configurazione di centrali, come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT/BBN/PdI VoIP * N° degli SGU/SGT/BBN/PdI VoIP le cui condizioni economiche sono quelle relative alle attività di configurazioni riportate nell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia vigente;
- nel caso di anomalie su configurazioni sulla sola Rete Intelligente, moltiplicando un costo di 7,24 euro (IVA esclusa) per singola numerazione non geografica ovvero per il blocco di 100 numeri contigui di numerazione non geografica.

L'applicazione della penale è limitata ai soli servizi di configurazione che sono stati correttamente collaudati.

6 SLA per il servizio di Service Provider Portability

6.1 SLA di Provisioning del servizio di SPP

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

6.1.1 SPP di numerazioni geografiche

Nel caso di *Service Provider Portability* “SPP” di numerazioni geografiche le modalità di *provisioning* sono state dettagliate nella circolare AGCom dell’11 ottobre 2010 “Pubblicazione delle specifiche tecniche relative alle procedure di Number Portability pura di cui alla delibera 35/10/CIR” e nella circolare AGCom del 27 ottobre “Procedure di Number Portability pura di cui alla delibera 35/10/CIR: sperimentazione e gestione del periodo transitorio”, disponibili sul sito www.agcom.it, e recepite nell’Accordo Quadro relativo alle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero.

6.1.2 SPP di numerazioni non geografiche

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

Tabella 10: *Provisioning* del servizio di SPP

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

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

6.1.3 Ordinativi di SPP rifiutati

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

Tabella 11: Tempi di comunicazione del rifiuto di ordinativi di SPP

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

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

Nei casi di:

- ordinativi pervenuti in formato diverso da quelli su previsti (ad esempio via mail), poiché Telecom Italia deve allestire un sistema di ricezione degli ordinativi non rispondente alle tecnologie che garantiscono una maggiore efficienza del processo di lavorazione (art. 10 comma 1 punto 2 dell'allegato A alla delibera 4/CIR/99),
- indisponibilità del cliente finale qualora la sua presenza sia necessaria ai fini dell'espletamento dell'ordinativo,

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

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

6.2 Penali relative al Provisioning del servizio di SPP

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

Tabella 12: Penali relative al Provisioning SPP

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

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

6.3 SLA di Assurance del servizio di SPP

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

Tabella 13: Assurance del servizio di SPP

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

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

6.4 Penali relative all'Assurance del servizio di SPP

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio di SPP superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'operatore *recipient* una penale, corrispondente a quanto descritto nella seguente Tabella 14:

Tabella 14: Penali relative all'Assurance del servizio di SPP

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

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

7 SLA per il servizio di *Carrier Preselection*

7.1 SLA di *Provisioning* per il servizio di *Carrier Preselection*

Per gli ordini pervenuti in formato elettronico *standard* (formato rispondente alle procedure automatizzate di Telecom Italia), valgono i tempi di consegna di seguito riportati (giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine).

Tabella 15: *Provisioning* ordini ricevuti in formato elettronico *standard*

	100% dei casi
Ordinativi <i>standard</i>	6 giorni lavorativi
Ordinativi non <i>standard</i>	8 giorni lavorativi

In caso di ordinativi complessi, Telecom Italia comunica all'operatore, entro tre giorni dalla ricezione, il tempo di attivazione stimato, che in ogni caso non può superare i 15 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro tre giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile negli stessi tempi degli ordinativi *non standard*.

Con riferimento agli ordinativi rifiutati, Telecom Italia comunica il rifiuto all'operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo.

Con riferimento alla ricezione via fax o in formato elettronico *non standard* (es. via *email*) degli ordinativi, poiché Telecom Italia deve allestire un sistema di ricezione degli ordinativi non rispondente alle tecnologie che garantiscono una maggiore efficienza del processo di lavorazione non si applicano i tempi di consegna e le relative penali di cui alle precedenti tabelle.

Devono pertanto essere esclusi dal computo delle percentuali riportate gli ordini pervenuti in formato non rispondente al formato elettronico *standard*.

7.2 Penali per il Provisioning del servizio di Carrier Preselection

Nel caso in cui, per gli ordinativi, il tempo di consegna superi il tempo massimo previsto, Telecom Italia corrisponde all'operatore una penale secondo quanto descritto nella tabella seguente:

Tabella 16: Penali Provisioning Carrier Preselection

Ritardo [giorni solari]	Penale [% del costo complessivo di attivazione]
1-2	30%
3-7	100%
8-15	150%
A partire dal 16-esimo	Al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ciascun giorno di ritardo

Eventuali rifiuti degli ordinativi sono comunicati all'operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo. In caso di mancato rispetto del termine indicato, Telecom Italia corrisponde all'operatore una penalità pari al costo dell'attivazione.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato elettronico *standard*, correttamente completi di tutte le informazioni previste (es. ordinativi inviati via fax o via e-mail).

7.3 SLA di Assurance per il servizio di Carrier Preselection

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

Tabella 17: Assurance Carrier Preselection

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

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

7.4 Penali di Assurance per il servizio di Carrier Preselection

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'operatore una penale secondo riportato nella tabella seguente:

Tabella 18: Penali Assurance Carrier Preselection

Ritardo [ore solari]	Penale [% costo complessivo di attivazione]
Fino alla 5 ora	30%
Da 5 a 8 ore	100%
Da 9 a 10 ore	150%
Ogni ora oltre la decima	al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ogni ora di ritardo