SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI METALLICHE DI TELECOM ITALIA 2018

(MERCATO 3A)

(approvato da AGCom con delibere 100/19/CIR e 348/19/CONS)

24 SETTEMBRE 2019

Telecom Italia
Tutti i diritti riservati

INDICE

1. SCOPO 3

2. ACRONIMI 4

3. SLA E PENALI PER IL PROVISIONING 5

3.1. SLA DI ATTIVAZIONE 5
3.2. SLA – RIFIUTI, ESPLETAMENTI E RIMODULAZIONI 6
3.3. PENALI – ATTIVAZIONI 9
3.4. PENALI RIFIUTI, ESPLETAMENTI E RIMODULAZIONI 10
3.5. CASI IN CUI NON SI APPLICANO I TEMPI DI ATTIVAZIONE 15

4. TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE A ULL FISICO: PENALI A CARICO DELL'OPERATORE 17

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT 18

5.1. SLA ASSURANCE 18
5.2. SLA ASSURANCE - DEGRADI 19
5.3. SLA ASSURANCE – RIPETIZIONI 20
5.4. PENALI 20
5.5. CASI IN CUI NON SI APPLICANO I TEMPI DI RIPRISTINO 23

6. INTERVENTI A VUOTO 25

6.1. INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO 25
6.2. INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO 27

ALLEGATO 1 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO 29

Tutti i diritti riservati

1. SCOPO

Il documento riporta i Service Level Agreement (SLA) di provisioning e assurance dei seguenti servizi:

1. Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica (c.d. full unbundling);
2. Servizio di unbundling dati;
3. Servizio di unbundling virtuale;
4. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. sub loop);
5. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica (c.d. shared access);
6. Servizio di prolungamento dell'accesso in fibra ottica.

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

Tutti i diritti riservati

2. ACRONIMI

DAC	Data di Attesa Consegna
DES	Data di Espletamento
DIR	Data Invio Richiesta
DRO	Data Ricezione Ordine
Full ULL	Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica
LA	Linea Attiva
LNA	Linea Non Attiva
NPA	Nuovo Processo di Assurance
NP	Number Portability
OLO	Other Licensed Authorized Operator
OAO	Other Authorized Operator
SLA	Service Level Agreement
SLU	Sub Loop Unbundling
TI	Telecom Italia
ULL	Unbundling del Local Loop
ULL dati	Servizio di Unbundling dati
VULL	Servizio di Unbundling Virtuale
WLR	Wholesale Line Rental

Tutti i diritti riservati

3. SLA E PENALI PER IL PROVISIONING

Gli SLA per il *provisioning* dei servizi di accesso disaggregato sono calcolati prendendo a riferimento la DAC indicata dall'Operatore nell'ordine di attivazione, compatibile con i tempi minimi di seguito definiti, fatte salve eventuali rimodulazioni non imputabili a Telecom Italia che intervengono nella lavorazione della richiesta.

Al fine della determinazione dei tempi di attivazione, i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla DRO, definita come il primo giorno lavorativo successivo alla DIR.

Nel caso di passaggio di un cliente finale tra Operatori, i termini di fornitura dei servizi sono quelli previsti per l'attivazione del servizio richiesto dall'Operatore Recipient.

3.1. SLA di attivazione

Nella Tabella seguente si riportano gli SLA di attivazione.

Tabella 1: SLA di attivazione per i Servizi di accesso disaggregato

Servizio	***Tempo***	
	95% dei casi	**100% dei casi**
• ULL LA e LNA • ULL Dati LA e LNA • VULL • SA (solo LA) • SLU LA e LNA • Cambio coppia al permutatore	Entro DAC[a]	Entro DAC[a] + 3 gg lavorativi
VULL su linea non attiva		Tempi previsti nelle Tabelle 1 e 2 dell'Offerta di Riferimento 2018 del servizio Wholesale Line Rental per gli ordinativi standard
Prolungamento dell'accesso in fibra ottica	Entro DAC[b]	Entro DAC[b] + 3 gg lavorativi

[a] Con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi

[b] Con DAC minima pari a DRO + 11 gg lavorativi.

Con riferimento alla tabella precedente, si precisa che:

Tutti i diritti riservati

- il tempo di attivazione dei servizi decorre dalla DRO
- il tempo di attivazione dei servizi è:
    - a DAC per la LA e per le migrazioni
    - entro DAC per la LNA
- per le attivazioni su LA e per le migrazioni, la DAC coincide con la DAC OAO al netto di rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia, come ad esempio causa di forza maggiore.
- per le attivazioni su LNA la DAC coincide:
    - con la DAC OAO in caso di rimodulazioni causa Telecom Italia
    - con la DAC rimodulata in caso di rimodulazioni non dipendenti da Telecom Italia
- lo Shared Access è offerto solo su coppia attiva.
- gli SLA valgono con e senza NP
- gli SLA valgono anche per il caso di due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini
- nel caso di LNA lo SLA deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione di impianti senza opere speciali.

3.2. SLA – Rifiuti, Espletamenti e Rimodulazioni

In relazione all'ordine di attivazione dei servizi dei servizi di accesso disaggregato, di seguito si riportano gli SLA riferiti:

- alla risposta delle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati
- all'invio delle notifiche dei rifiuti
- all'invio delle notifiche di espletamento
- all'invio della notifica della conferma/rimodulazione DAC
- al tasso di rimodulazione della DAC

Tutti i diritti riservati

- alle rimodulazioni multiple della DAC.

Tabella 2: SLA di risposta alle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati

***Servizi* su LA e su LNA**	***Tempo***
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	Telecom Italia fornisce riscontro, nel 100% dei casi, entro 8 gg lavorativi calcolati a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione della segnalazione dell'OAO riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto di Telecom Italia

Tabella 3: SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione dei servizi di accesso disaggregato

Servizio **su LA e su LNA**	**Tempo 100% dei casi**	
	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	**Rifiuti post validazione dell'ordine**
• ULL • ULL Dati • VULL • SA (solo LA) • SLU	Entro DRO +1 gg lavorativo	Entro DAC per il 100% dei casi con DAC eventualmente rimodulata

I "*Rifiuti prima della validazione dell'ordine*" sono quelli prodotti durante le "verifiche formali contrattuali" secondo lo schema di pag. 5 dell'Allegato 1 della Circolare AGCom del 9 aprile 2008. Superate con esito positivo le verifiche formali contrattuali, l'ordine è validato e Telecom Italia invia all'OAO al tempo t_2 la "notifica di acquisizione".

I "*Rifiuti post validazione dell'ordine*" sono quelli prodotti dopo l'invio di Telecom Italia all'OAO al tempo t_2 della notifica di acquisizione durante le "verifiche tecniche e gestionali" in fase di "provisioning" secondo lo schema di pag. 5 dell'Allegato 1 della Circolare AGCom del 9 aprile 2008. Dai rifiuti notificati post validazione che possono andare fuori SLA, devono essere esclusi i KO inviati da Telecom Italia ad OAO a seguito di ordini sospesi per i quali OAO ha inviato a Telecom Italia un annullamento o non ha fornito alcun riscontro entro i tempi previsti di sospensione.

Tutti i diritti riservati

Tabella 4: SLA relativi all'invio al Recipient della notifica di espletamento

***Servizio* su LA e su LNA**	**Tempo: 100% dei casi**
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • Cambio coppia al permutatore	Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento

Lo SLA riportato nella Tabella precedente si applica anche nel caso di invio al Donating della notifica di espletamento a seguito della disattivazione per migrazione dei servizi di accesso.

Tabella 5: SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC

***Servizio* su LA e su LNA**	**Tempo *100% dei casi***
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	Tra DRO e DRO + 2 gg lavorativi, per la notifica della conferma DAC (DRO ≤ T ≤ DRO+2). Entro DAC - 3 gg lavorativi, per la notifica della rimodulazione della DAC (T ≤ DAC-3). Ciò in linea con i tempi previsti dalla regolamentazione vigente (delibera n. 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008, accordo quadro 14 giugno 2008).

Tabella 6: SLA per il tasso di rimodulazione DAC

***Servizio* su LA e su LNA**	***SLA***
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	Numero degli ordini rimodulati (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa di forza maggiore o causa terzi o a causa cliente o a causa OAO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OAO Recipient) non superiore al 2% degli ordini su linea attiva e non attiva inviati mensilmente da ciascun OAO.

Tabella 7: SLA per rimodulazioni DAC multiple

***Servizio* su LA e su LNA**	***SLA***
• ULL • ULL Dati	Numero di rimodulazioni della DAC (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa di forza maggiore o causa terzi o a causa cliente o a

Tutti i diritti riservati

• VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	causa OAO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OAO Recipient) non superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall'OAO.

3.3. Penali – Attivazioni

In caso di mancato rispetto degli SLA dei servizi di accesso disaggregato, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate. Ai fini del calcolo dei giorni di ritardo di consegna si considera la differenza in giorni lavorativi tra:

- la DES e la DAC indicata da OAO o la DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 95% entro DAC
- la DES e la DAC indicata da OAO o la DAC rimodulata per cause non dipendenti da Telecom Italia +3gg lavorativi per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 100% al netto di quelli già in penale per il mancato rispetto della prima soglia.

Tabella 8: Penali per ritardato provisioning

Servizio su LA su LNA	Penale
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	➢ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 5 euro/giorno (fascia 1); ➢ Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 10 euro/giorno (fascia 2); ➢ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC: 15 euro/giorno (fascia 3).
• Prolungamento dell'accesso in fibra ottica	La penale è fissata da Telecom Italia sulla base dei principi di non discriminazione e di parità di trattamento

Per il calcolo della penale si considerare la fascia i (con i =1, 2, 3) in cui ricade il numero di giorni lavorativi di ritardo g. La penale deve essere calcolata nel seguente modo:

- p = g×p1 (con p1 = 5 euro) nel caso di fascia 1;
- p = 3×p1 + (g-3)×p2 (con p1 = 5 euro, p2 = 10 euro) nel caso di fascia 2;

Tutti i diritti riservati

- $p = 3\times p_1 + 7\times p2 + (g-10)\times p3$ (con p1 = 5 euro, p2 = 10 euro, p3 = 15 euro) nel caso di fascia 3.

Ad esempio:

- nel caso di g = 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p = 3\times5 + 4\times10 = 55$ euro;
- nel caso di g = 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p = 3\times5 + 7\times10 + 2\times15 = 115$ euro.

Per determinare le richieste in SLA e quelle fuori SLA per tutti i collegamenti si confronta il ritardo di fornitura (differenza in giorni lavorativi tra la DAC e la DES), con i tempi obiettivo fissati dallo SLA. Le richieste fuori SLA, nel caso di soglia inferiore al 100%, sono al netto di quelle in franchigia individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione. Le richieste che maturano il pagamento della penale per prima fascia non maturano il pagamento per penali delle fasce successive. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

Tabella 9: Esempio calcolo penali

Totale collegamenti espletati	SLA	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	95%	In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150

Totale collegamenti espletati	SLA	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	100%	In SLA 1.000	In SLA 900		
		Fuori SLA 0	Fuori SLA 100	0	100 (*)

(*) vanno escluse le sovrapposizioni con i collegamenti in penale della fascia precedente

3.4. Penali Rifiuti, Espletamenti e Rimodulazioni

In relazione all'ordine di attivazione dei servizi di accesso disaggregato, di seguito si riportano le penali che si applicano in caso di mancato rispetto degli SLA riferiti:

- alla risposta delle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati
- all'invio delle notifiche dei rifiuti
- all'invio delle notifiche di espletamento
- all'invio della notifica della conferma/rimodulazione DAC

Tutti i diritti riservati

- al tasso di rimodulazione della DAC
- alle rimodulazioni multiple della DAC
- ordini scartati ingiustificatamente

In Allegato sono esplicitate le regole per il conteggio dei tempi di ritardo valevoli ai fini del calcolo delle penali dei principali SLA.

Nel caso di ritardo di risposta alle segnalazioni degli OAO per KO ritenuti errati, riportati nella Tabella 2 Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella seguente tabella.

Tabella 10: Penali per ritardata risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati

***Servizi* su LA e su LNA**	***Penale***
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	Penale come le fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della notifica di rifiuto dell'ordine di attivazione, riportati nella Tabella 3, Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella seguente tabella.

Tabella 11: Penali relative ai ritardi di invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione

Servizio su LA e su LNA	***Penali***	
	Rifiuti prima della validazione dell'ordine	**Rifiuti post validazione dell'ordine**
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	Penale come fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA	Penale come fasce di provisioning per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

Tutti i diritti riservati

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della notifica di espletamento dell'ordine, riportati nella Tabella 4, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

Tabella 12: Penali per ritardo nell'invio della notifica di espletamento[1]

Servizio su LA e su LNA	Penale
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • Cambio coppia al permutatore	Penale come fasce di *provisioning* per giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della conferma/rimodulazione DAC, riportati nella, Tabella 5 Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

Tabella 13: Penali per ritardo nella notifica della conferma/rimodulazione DAC

Servizio su LA e su LNA	Penale
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	Penale come fasce di provisioning per ogni giorno lavorativo che intercorre tra la data prevista di dovuta notifica e la data di effettivo espletamento dell'ordine.. In caso di rimodulazioni multiple, dal calcolo dei giorni in penale devono essere sottratti i giorni di rimodulazione comunicati entro i tempi previsti.

Nel caso di ritardo del tasso di rimodulazione DAC, riportato nella Tabella 6, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella.

[1] La penale per ritardo nell'invio della notifica di espletamento si calcola a partire dal giorno solare successivo all'espletamento dell'ordine,.

Tutti i diritti riservati

Tabella 14: Penali per il tasso di rimodulazione DAC

***Servizio* su LA e su LNA**	Penale
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	Per ogni ordine rimodulato in eccesso rispetto alla soglia prevista dallo SLA, 3 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

Nel caso di ritardo dello SLA relativo alle rimodulazioni multiple della DAC, riportato nella Tabella 7 Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali definite nella seguente tabella

Tabella 15: Penali per rimodulazioni DAC multiple

***Servizio* su LA e su LNA**	**Penale**
• ULL • ULL Dati • VULL, • SA (solo LA) • SLU • cambio coppia al permutatore	Per ogni ordine che viene rimodulato per più di 3 volte, 1,5 € per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla DAC.

Per le richieste di supporto classificate come errato Provisioning e chiuse con causa Telecom Italia, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le **penali** di **Errato Provisioning** riportate in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** per ciascun giorno lavorativo che intercorre tra la DAC (comunicata dall'operatore salvo rimodulazioni non dipendenti da Telecom Italia) e la data di risoluzione del guasto di post provisioning.

La penale di Errato Provisioning potrà essere richiesta per gli Ordinativi di Lavoro inviati a partire dal 27 aprile 2018.

Ordini scartati ingiustificatamente

Telecom Italia riconosce una penale in caso di ordini di attivazione *scartati ingiustificatamente* del servizio di:

- Full ULL su LNA e LA
- ULL dati su LNA
- VULL su LNA

Tutti i diritti riservati

- SLU su LNA e LA

Gli ordini di attivazione *scartati ingiustificatamente* sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine necessariamente aggiornati dai sistemi alla data di riproposizione) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia.

In particolare sono da escludere dal computo degli ordini di attivazione scartati ingiustificatamente quelli che, dalle interlocuzioni tra le parti, hanno subito modifiche di altri elementi per motivi non imputabili a Telecom Italia.

Non rientrano nel calcolo delle penali sugli ordini *scartati ingiustificatamente* i rifiuti dovuti a motivazioni diverse da quelle contestate, a cause cliente e a cause non dipendenti da Telecom Italia (quali ad es. le cause di forza maggiore).

Si possono presentare due casi:

- l'Operatore risottomette l'ordine senza inviare a Telecom Italia alcuna segnalazione per KO ritenuto da lui indebito;
- l'Operatore risottomette l'ordine dopo aver ricevuto da Telecom Italia la risposta alla propria segnalzione di un KO ritenuto indebito.

Nel primo caso Telecom Italia prevede la penale riportata nella tabella seguente.

Tabella 16: Penali per ordini scartati ingiustificatamente senza invio della segnalazione

Servizio	Penale
• Full ULL su LNA, LA • ULL dati su LNA • VULL su LNA • SLU su LNA e LA	5,98 Euro per ogni giorno solare intercorrente tra il giorno di rigetto dell'ordine scartato ingiustificatamente e la data di positivo espletamento dello stesso ordine. L'OAO è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dallo scarto, Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dallo scarto, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale.

Nel secondo caso l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, prima di risottomettere l'ordine invia a Telecom Italia una segnalazione per "KO ritenuto errato" tramite il portale segnalazioni Provisioning. La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve

Tutti i diritti riservati

riportare il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di Telecom Italia. Per tale segnalazione è previsto lo SLA riportato nella Tabella 2.

Ricevuto il riscontro da Telecom Italia e nel caso in cui OAO ritenga che il KO sia effettivamente errato, può risottomettere l'ordine entro 5 giorni dalla replica di Telecom Italia. Il tempo aggiuntivo inutilmente intercorso non è considerato ai fini del calcolo della penale.

Successivamente, l'Operatore potrà chiedere, secondo le consuete modalità di fatturazione, le penali per *ordini scartati ingiustificatamente* riportate nella tabella seguente.

Tabella 17: Penali per ordini scartati ingiustificatamente con invio della segnalazione

Servizio	Penale
• Full ULL su LNA e su LA • ULL dati su LNA • VULL su LNA • SLU su LA	5,98 Euro per ciascun giorno solare di ritardo a far data dalla data di rigetto dell'ordine fino alla data di espletamento dell'ordine espletato positivamente. L'OAO è tenuto a risottomettere l'ordine entro 5 giorni solari dallo scarto. Nel caso in cui l'ordine sia risottomesso oltre 5 giorni solari dalla risposta di Telecom Italia, i giorni di ritardo tra tale termine e la risottomissione dell'ordine non sono conteggiati ai fini della penale

3.5. Casi in cui non si applicano i tempi di attivazione

Le penali previste per il mancato rispetto degli SLA di provisioning non si applicano qualora il mancato rispetto sia dovuto a:

1. cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. 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);
3. mancato rilascio di permessi da enti pubblici o privati;
4. indisponibilità di risorse in rete di accesso;
5. causa Operatore da documentare debitamente

Tutti i diritti riservati

6. cliente finale.
7. rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OAO Recipient.

Nei casi di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a fornire il servizio nel minor tempo possibile (*best effort*).

Tutti i diritti riservati

4. TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE A ULL FISICO: PENALI A CARICO DELL'OPERATORE

L'Operatore dovrà completare le attività di migrazione delle linee attivate in modalità ULL virtuale ad ULL fisico entro 90 giorni solari dalla data di consegna di tutte le risorse di co-locazione necessarie al passaggio all'unbundling fisico. Trascorso tale termine, Telecom Italia continuerà a garantire il servizio di ULL virtuale e l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia, oltre al canone ULL virtuale, una penale progressiva per le linee che non sono passate in unbundling fisico pari al 75% del canone mensile del servizio di ULL virtuale per ogni mese di ritardo.

La penale è calcolata applicando, a partire dal primo giorno successivo alla data di prevista scadenza della trasformazione della linea da ULL virtuale ad ULL fisico fino alla data di effettiva richiesta di trasformazione, il 75% del canone di "noleggio mensile relativo alla fornitura di una coppia in rame" dell'Offerta di Riferimento ULL vigente.

Nel caso in cui l'Operatore alla data di calcolo della penale da parte di Telecom Italia non abbia ancora provveduto a richiedere la trasformazione, la suddetta penale sarà applicata a partire dal primo giorno successivo alla data di prevista scadenza della trasformazione della linea da ULL virtuale ad ULL fisico fino alla data di calcolo della penale stessa.

Tutti i diritti riservati

5. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Ai fini del calcolo dello SLA di assurance, si intendono per guasti quelli relativi ai Trouble Ticket (TT) di disservizio chiusi con causa Telecom Italia e per degradi quelli relativi a TT di degrado chiusi con causa Telecom Italia.

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

Ai fini del calcolo dello SLA, l'orario di accettazione delle richieste di intervento è lun-ven 8-16,30 (escluso festivi), salvo ove diversamente indicato.

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

Nei casi in cui l'Operatore, in sede di segnalazione di disservizio/degrado, ritenga preferibile richiedere un intervento congiunto potrà farlo concordando gli appuntamenti con Telecom Italia.

5.1. SLA Assurance

Le segnalazioni di disservizio sono gestite secondo le modalità operative descritte nel documento "Manuale delle Procedure".

Di seguito si riportano gli SLA di assurance.

Tabella 18: SLA Assurance servizi per i servizi di accesso fisico all'ingrosso

	Accettazione della segnalazione	SLA
Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	70% dei casi
Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	95% dei casi
Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione **(solo per SLU e SA)**	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	100% dei casi

Tutti i diritti riservati

Per le richieste di intervento per accesso condiviso la giornata del sabato è considerata lavorativa (esclusi i festivi).

Telecom Italia offre inoltre il servizio di SLA Plus e Gold Assurance su "singolo intervento" e "a canone" secondo quanto riportato nella tabella seguente..

L'Operatore indicherà se intende usufruire dello SLA base o plus/Gold. Tale scelta determinerà il relativo processo di gestione (base o plus) nonché le condizioni economiche da applicarsi

Tabella 19: SLA Plus e Gold di Assurance per servizi Full ULL, ULL dati, VULL, SA e SLU

	Prestazione garantita	Orario di Accettazione	Orario di Lavoro
SLA Plus	8 h lav. (95%)	8.00 – 20.00 Lun ÷ Sab esclusi festivi	8.00 – 20.00 Lun ÷ Sab esclusi festivi
SLA Gold	8 h solari. (95%)	H24	H24

Tabella 20: SLA Assurance per servizio di Prolungamento dell'accesso in fibra ottica

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	Fasce temporali di segnalazione guasto	(%)
Entro 12 ore	8÷16 Lun-Ven	90%
Entro 16 ore	16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sa-Do-festività infrasettimanale	90%
Entro 24 ore	8÷16 Lun-Ven	100%

5.2. SLA Assurance - Degradi

Le segnalazioni di degrado sono gestite secondo le modalità operative descritte nel documento "Manuale delle Procedure".

Per le linee per le quali l'Operatore ha richiesto l'attività di qualificazione ed al netto delle linee non esercibili, Telecom Italia applica il seguente SLA.

Tabella 21: SLA Assurance per degradi su accessi Full ULL, ULL Dati e Shared Access e SLU

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione	95%

Tutti i diritti riservati

5.3. SLA Assurance – Ripetizioni

Su un accesso Full ULL, ULLL dati, SLU e Shared Access rilasciato in esercizio, un disservizio/degrado chiuso con una determinata causale, si considera ripetuto, ai fini del calcolo del presente SLA, quando si verificano le seguenti due condizioni:

- viene riaperto sul medesimo accesso entro 3 giorni solari successivi alla precedente chiusura (di competenza Telecom Italia);
- viene chiuso con la stessa causale con cui era stato chiuso in precedenza.

In questi casi, Telecom Italia applica il seguente SLA:

Tabella 22: SLA Assurance per disservizi/degradi ripetuti su accessi Full ULL, ULL dati, Shared Access e SLU

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti	5%

5.4. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito. Per ognuno degli SLA definiti verrà calcolato lo scostamento dal valore obiettivo e su quest'ultimo verrà applicata la penale. Nel caso dei calcoli sulle penali con valori di obiettivo inferiori al 100%, gli interventi fuori SLA non soggetti a penale sono individuati in base all'ordine cronologico di richiesta.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo. Per ogni obiettivo di SLA si confrontano le durate di risoluzione di tutti i disservizi/degradi con i tempi obiettivo fissati dalla fascia; dal confronto si determinano i disservizi/degradi risolti entro lo SLA e quelli fuori SLA tenendo conto, nel caso di soglia inferiore al 100%, della relativa franchigia (le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione).

Il processo viene reiterato per tutte le fasce previste.

I disservizi/degradi che maturano il pagamento della penale per prima fascia non maturano il pagamento per penali delle fasce successive; allo stesso modo le richieste che maturano il

Tutti i diritti riservati

pagamento della penale per seconda fascia non maturano il pagamento per penale della terza fascia.

Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio di calcolo delle penali per i disservizi.

Tabella 23: Esempio calcolo penali

Tot. guasti	SLA entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione 70%	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000		In SLA 700	In SLA 600		
		Fuori SLA 300	Fuori SLA 400	300	100

Tot. guasti	SLA entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione 95%	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000		In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150(*)

Tot. guasti	SLA entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione 100%	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000		In SLA 1.000	In SLA 900		
		Fuori SLA 0	Fuori SLA 100	0	100(*)

(*) vanno escluse le sovrapposizioni con i guasti in penale della fascia precedente

Le penali sono di seguito riportate.

Tabella 24: Penali per disservizi e degradi

Servizio	Penale (vale quanto riportato ai fini del calcolo delle penali di provisioning)
• ULL • ULL Dati • Shared Access • SLU	➢ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,5 euro/giorno (fascia 1); ➢ Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,5 euro/giorno (fascia 2); ➢ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,5 euro/giorno (fascia 3).

Tutti i diritti riservati

Tabella 25: Penali per disservizi/ degradi ripetuti

Servizio	Penale
• ULL • ULL Dati • Shared Access • SLU	25 euro per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA

Tabella 26: Penali per il ritardato ripristino a seguito di disservizi su Prolungamento dell'accesso

Ritardo di ripristino prolungamento mediante portante trasmissivo	Penale per ora di ritardo
4 ore	10% del canone mensile
5 – 8 ore	25% del canone mensile
9 – 10 ore	50% del canone mensile
11 – 15 ore	100% del canone mensile
Ogni ora oltre la quindicesima	Al 100% del canone mensile si aggiunge il 100% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Es. per un collegamento che ha maturato 18 ore di ritardo la penale riconosciuta sarà:
P = (4h *10%CM + 4h * 5%CM + 2h *50%CM + 5h *CM + 3h *100% CM/30) dove CM = canone mensile in fattura del servizio.

Tabella 27: Penali nel caso di SLA Plus e di SLA Gold di Assurance su singolo intervento

Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione)	Penali
Fino a –5%	1% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Da –5% a –10%	2% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Da –10% a –15%	3% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Oltre –15%	4% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento

Per individuare le segnalazioni di disservizio in penale si determinano, per ciascun obiettivo di SLA i disservizi risolti "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto, della relativa franchigia prevista dalla soglia (le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione). I disservizi che maturano il pagamento della penale per la prima fascia non maturano il pagamento per penali della fascia successiva. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

Tutti i diritti riservati

Tabella 28: Esempio calcolo penali SLA Plus su singolo intervento

Tot. guasti		Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	8h lavorative per il 95% delle richieste	In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150

Tot. guasti		Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	12h lavorative per il 100% delle richieste	In SLA 1.000	In SLA 900		
		Fuori SLA 0	Fuori SLA 100	0	100(*)

(*) vanno escluse le sovrapposizioni con i guasti in penale della fascia precedente

Nel primo caso i punti percentuali (pp) di scostamento dall'obiettivo sono calcolati come ppScost = 150/1.000*100=15, pertanto la penale riconosciuta per i 150 TT in penale sarà: P = n TT in penale * pp Scost * fascia penale* importo SLA Plus = 150 * 15 * 3% * importo SLA Plus.

Nel secondo caso dell'esempio, ipotizzando che sui 100 TT in penale per superamento della seconda soglia 30 siano già in penale per il superamento della prima soglia, i punti percentuali (pp) di scostamento dall'obiettivo sono ppScost = 70/1.000*100 = 7, pertanto la penale riconosciuta per i 70 TT in penale sarà: P= 70 * 7 * 2% * importo SLA Plus.

5.5. Casi in cui non si applicano i tempi di ripristino

I tempi di ripristino riportati nella Tabella 18, Tabella 19:, Tabella 13 e Tabella 16 non si applicano in caso di:

1. cause di forza maggiore;
2. guasti causati da terzi;
3. causa cliente/Operatore, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale dell'Operatore, laddove l'accesso a tali sedi sia indispensabile per la riparazione del guasto;
4. collegamenti posti in "aree speciali" e/o in un sito posto in "località disagiate".

Nei casi di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Tutti i diritti riservati

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato. Qualora alla seconda visita la sede dell'Operatore risulti ancora non accessibile per cause dipendenti dall'Operatore o dal suo cliente, Telecom Italia considererà annullata la segnalazione del guasto, fatta salva la facoltà per Telecom Italia di richiedere all'Operatore il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine.

Nel caso di cui al punto 4, le parti concordano nuovi tempi di ripristino**.**

Tutti i diritti riservati

6. INTERVENTI A VUOTO

6.1. 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 ordinativo (*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);

Tutti i diritti riservati

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. Tali eventi sono indentificati da Telecom Italia come "Intervento di Fornitura a Vuoto on field" e "Intervento di Fornitura a Vuoto on call"

Nel caso di "Intervento di Fornitura a Vuoto" on call e/o on field, l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, i seguenti importi:

Tabella 29: Importo per Intervento di Fornitura a Vuoto on field

Servizio	Euro
• ULL • ULL Dati • VULL • Shared Access • SLU	4,49

Tabella 30: Importo per Intervento di Fornitura a Vuoto on call

Servizio	Euro
• ULL • ULL Dati • VULL • Shared Access • SLU	4,49

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.

Tutti i diritti riservati

6.2. 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/collaudo) 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 TT 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 OLO"; 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 OLO"; tale evento è identificato come "Intervento di Manutenzione a Vuoto" da parte di Telecom Italia.

Nel caso di "Intervento di Manutenzione a Vuoto on field" e "Intervento di Manutenzione a Vuoto on call" l'Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, i seguenti importi:

Tutti i diritti riservati

Tabella 31: Importo per Intervento di Manutenzione a Vuoto on field

Servizio	Euro
• ULL • ULL Dati • VULL • Shared Access • SLU	70,13

Tabella 32: Importo per Intervento di Manutenzione a Vuoto on call

Servizio	Euro
• ULL • ULL Dati • VULL • Shared Access • SLU	14,76

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 OLO" indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket* l'importo applicato.

Tutti i diritti riservati

ALLEGATO 1 : REGOLE PER IL CONTEGGIO DEI TEMPI DI RITARDO

Nel presente Allegato sono esplicitate le regole per il conteggio dei tempi di ritardo valevoli ai fini del calcolo delle penali dei principali SLA:

Delibera 623/15/CONS Allegato H	Valore Target	Formula per il calcolo dei giorni di ritardo
Tabella 1a - SLA di risposta alle segnalazioni degli OLO per KO ritenuti errati	100% dei casi entro 8 gg lavorativi dal primo giorno lavorativo successivo alla ricezione della segnalazione dell'OLO riportante il codice dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene indebito il rifiuto TI	[Data Chiusura Segnalazione - (Data Ricezione Segnalazione + 8 gg lavorativi + primo giorno lav successivo alla ricezione della segnalazione)]
Tabella 2a - SLA per invio delle notifiche di rifiuto	100% dei casi DRO +1 gg lavorativo rifiuti (per rifiuti PRE VALIDAZIONE ordine)	[Data Effettiva Notifica - (Data Ricezione Ordine + SLA)]. Dove SLA=1g lavorativo. Si vedano definizioni DEN e DRO Valido per gli ordini di attivazione e per i KO senza la notifica di acquisizione.
	Entro DAC o SLA previsti per il 100% dei cas (per rifiuti POST VALIDAZIONE ordine)	[Data Effettiva Notifica - ultima Data Attesa Consegna (o SLA per WLR)]
Tabella 3a - SLA per invio della notifica di espletamento	100% dei casi entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento	[Data Effettiva Notifica (data contenuta nel naming del file contenente la notifica di espletamento dell'OL) - (Data Effettivo Espletamento (data di effettivo espletamneto contenuta nella notifica di espletamento) + SLA (1 g. solare))]. Per gli ordini a SLA vanno tolti dal conteggio del ritardo i giorni di sospensione causa OLO/CF.
Tabella 4a - SLA per la notifica della conferma/rimodulazione DAC	Tra DRO e DRO + 2 gg lavorativi, per la notifica della conferma DAC (DRO ≤ T ≤ DRO+2). Entro DAC - 3 gg lavorativi, per la notifica della rimodulazione della DAC (T ≤ DAC-3). Ciò in linea con i tempi previsti dalla regolamentazione vigente (delibera n. 274/07/CONS, circolare del 9 aprile 2008, accordo quadro 14 giugno 2008).	Conferma DAC (vale data naming file contenente la notifica di accettazione) - DRO - 2gg lav Rimodulazione DAC: gg penale = DES –DAC antecedente DES+3gg. Lavorativi da applicare quando si verifica il fuori SLA, ovvero quando: DES=DACultima AND DataNotificaDACultima>DACpenultima-3 oppure DES<>DACultima
Tabella 5a - SLA per il tasso di rimodulazione DAC	Numero degli ordini rimodulati (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa i forza maggiore o causa terzi o causa cliente o causa OLO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OLO Recipient) non superiore al 2% degli ordini su linea attiva e non attiva inviati mensilmente da ciascun OLO.	Se: (Numero OL rimodulati (causa TI)/Totale OL con DAC OLO inviati da OLO nel mese) è maggiore di 2%, l'OL è in penale e il ritardo è calcolato come Data effettivo espletamento - DAC OLO originaria.
Tabella 6a - SLA per rimodulazioni DAC multiple	Numero di rimodulazioni della DAC (salvo che la rimodulazione non sia dovuta a causa di forza maggiore o causa terzi o a causa cliente o a causa OLO, da documentare debitamente; restano esclusi i casi di rimodulazione per errore o imprecisione di inoltro da parte dell'OLO Recipient) non superiore a 3 per ciascun ordine inviato dall'OLO.	Se numero di rimodulazioni causa TI per il singolo OL è maggiore di 3, l'OL è fuori SLA e il tempo di ritardo: [Data Effettivo Espletamento - Data Attesa Consegna OLO originaria]

Tutti i diritti riservati