

# **SERVICE LEVEL AGREEMENT DI FIBERCOP**

## **Fibre Ottiche di Backhaul (Mercato 1B)**

**15 aprile 2026**

# INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SLA DI <i>PROVISIONING</i></b> .....	<b>4</b>
	<b>2.1. <i>SLA PER LA FORNITURA DELLE FIBRE OTTICHE DI BACKHAUL</i></b> .....	<b>6</b>
	2.1.1. Studio di Fattibilità .....	6
	2.1.2. Fibre Ottiche di Backhaul .....	6
	2.1.3. Penali .....	7
<b>3</b>	<b>SLA DI <i>ASSURANCE</i></b> .....	<b>9</b>
	<b>3.1. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE FIBRE OTTICHE DI BACKHAUL</i></b> .....	<b>10</b>
	3.1.1. Penale .....	11

## 1 SCOPO

Il presente documento costituisce, per i servizi "*Fibre Ottiche di Backhaul*" (Mercato 1B), il *Service Level Agreement* (SLA) di FiberCop.

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.

I tempi di *provisioning e assurance* relativi ai servizi di Colocazione (Mercato 1B) sono definiti nel *Service Level Agreement* vigente nell'ambito della corrispondente Listino.

Il presente Service Level Agreement e le relative *News* sono pubblicati sul "Portale FiberCop", all'indirizzo <https://market.fibercop.com/>.

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

## 2 SLA DI *PROVISIONING*

Il *provisioning* del servizio "*Fibre Ottiche di Backhaul*" consiste nella lavorazione degli Studi di Fattibilità e degli ordini inviati dagli Operatori a FiberCop per la fornitura del suddetto servizio.

Il processo di *provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio della richiesta dello Studio di Fattibilità o dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento degli stessi da parte di FiberCop, è descritto nel "Manuale delle Procedure di FiberCop: *Fibre Ottiche di Backhaul*".

Gli SLA di *provisioning* si calcolano sugli Studi di Fattibilità e ordini dell'Operatore espletati da FiberCop entro il periodo di riferimento.

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

1. Colocazione in lavorazione;
2. Eventi di forza maggiore o danni causati da terzi;
3. Rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
4. 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.);
5. Causa del cliente finale o dell'Operatore.

FiberCop garantisce i tempi di *provisioning* riportati nel presente documento purché siano soddisfatti i prerequisiti per la richiesta della fornitura dei servizi indicati nel "Manuale delle Procedure".

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a FiberCop, dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento, la corresponsione di

penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura. FiberCop emetterà il benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine FiberCop 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.

FiberCop 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.

Ai fini degli SLA per lo Studio di Fattibilità e per la fornitura dei servizi del presente Listino, per "giorni lavorativi" si intendono i giorni da lunedì a venerdì (esclusi i festivi) dalle 8:30 alle 16:30.

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 delle Fibre Ottiche di Backhaul**

### **2.1.1. Studio di Fattibilità**

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da FiberCop 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 FiberCop 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)**

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

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura dello SdF decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della Manifestazione di Interesse e termina con l'invio dell'esito dello SdF all'Operatore.

In caso di superamento della capacità produttiva mensile, lo SdF è sospeso e viene riproposto e lavorato nel mese successivo.

### **2.1.2. Fibre Ottiche di Backhaul**

Le accettazioni dello SdF/ordine inviate dall'Operatore richiedente il servizio sono prese in carico da FiberCop nell'orario 08:30÷16:30 Lun÷Ven, esclusi i festivi; le accettazioni inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da FiberCop il primo giorno lavorativo successivo.

Per la fornitura del servizio di accesso alle Fibre Ottiche di Backhaul è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

**Tabella 2: SLA per le Fibre Ottiche di Backhaul**

	<b>Tempo di fornitura</b>
Fibre Ottiche di Backhaul con collocazione	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)
Fibre Ottiche di Backhaul senza collocazione	entro 60 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il tempo di fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di FiberCop dell'accettazione dello SdF/ordine dell'Operatore richiedente il servizio e termina con l'invio all'Operatore del Verbale di Consegna (Modello 3).

Nel servizio di Fibre Ottiche di Backhaul senza collocazione, lo SLA decorre dalla comunicazione da parte dell'Operatore del completamento delle predisposizioni a propria cura.

In caso di OAO non ancora collocato, lo SLA di consegna Fibre Ottiche di Backhaul è da calcolare al netto dei tempi necessari alla fornitura del servizio di Collocazione.

In caso di fornitura delle Fibre Ottiche di Backhaul lo SLA di consegna delle Fibre Ottiche di Backhaul è da calcolare al netto di eventuali sospensioni.

### **2.1.3. Penali**

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.1, FiberCop 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)**

<p>2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per Fibre Ottiche di Backhaul" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso</p>
--

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alle Fibre Ottiche di Backhaul è calcolata sul totale dell'importo delle Fibre Ottiche di Backhaul, secondo la progressione riportata nella tabella seguente (fino ad un valore massimo pari al valore dell'IRU più il 10%):

**Tabella 4: Penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alle Fibre Ottiche di Backhaul**

<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo IRU delle Fibre Ottiche di Backhaul</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

### 3 SLA DI ASSURANCE

L'*assurance* del servizio "*Fibre Ottiche di Backhaul*" consiste nella lavorazione, da parte di FiberCop, dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio aperti dagli Operatori (tramite il Portale FiberCop).

I processi di *assurance*, con la descrizione delle loro varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di FiberCop, sono descritti nel "Manuale delle Procedure".

Gli SLA si calcolano sui *Trouble Ticket* dell'Operatore chiusi da FiberCop 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. causa dell'Operatore.

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

FiberCop 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, FiberCop 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 per i disservizi delle Fibre Ottiche di Backhaul**

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva sulle Fibre Ottiche di Backhaul di FiberCop.

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

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

Lo SLA relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di Fibre Ottiche di Backhaul è il seguente:

**Tabella 5: SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche di Backhaul**

<b>Tempo di ripristino SLA</b>	<b>% di casi</b>
entro 12 ore solari	80%
entro 14 ore solari	100%

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

### **3.1.1. Penale**

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 3.1, FiberCop corrisponde all'Operatore la seguente penale:

**Tabella 6: Penale per disservizio delle Fibre Ottiche di Backhaul**

<i>Ritardo di espletamento (ore lavorative)</i>	<i>% prezzo intervento</i>
fino a 4	50%
oltre 4 e fino a 8	80%
oltre 8	100%