

SERVICE LEVEL AGREEMENT DI FIBERCOP

Servizi di Accesso NGAN

*Fibre Ottiche Primarie e Secondarie,
Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica*

(Mercato 1B)

15 aprile 2026

INDICE

1	SCOPO	3
2	SLA DI <i>PROVISIONING</i>.....	4
	2.1. <i>SLA PER LA FORNITURA DI FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</i>.....	6
	2.1.1. Studio di Fattibilità	6
	2.1.2. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria	6
	2.1.3. Penali.....	7
	2.2. <i>SLA PER LA FORNITURA DI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i>.....	8
	2.2.1. Studio di Fattibilità	8
	2.2.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica	9
	2.2.3. Penali.....	10
	2.3. <i>SLA PER LA FORNITURA DI INTERCONNESSIONE DI FIBRE OTTICHE</i>.....	11
	2.3.1. Interconnessione di Fibre Ottiche	11
	2.3.2. Penale	11
3	SLA DI <i>ASSURANCE</i>	12
	3.1. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE FIBRE OTTICHE PRIMARIE E/O SECONDARIE</i>	13
	3.1.1. Penale	14
	3.2. <i>SLA BASE PER I DISSERVIZI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i>.....	15
	3.2.1. Penale	16
	3.3. <i>SLA PREMIUM PER I DISSERVIZI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i>.....	17
	3.3.1. Penale	17
	3.4. <i>SLA PER I DEGRADI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i>	18
	3.4.1. Penale	18
	3.5. <i>SLA PER I DISSERVIZI/DEGRADI RIPETUTI DEI SEGMENTI DI TERMINAZIONE IN FIBRA OTTICA</i>	18
	3.5.1. Penale	19

1 SCOPO

Il presente documento costituisce, per i servizi di *Accesso alle reti NGAN* (Next Generation Access Network) *"Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica"* (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 del 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* dei servizi di accesso NGAN consiste nella lavorazione degli Studi di Fattibilità e degli ordini inviati dagli Operatori a FiberCop per la fornitura dei suddetti servizi.

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: Servizi di Accesso NGAN "Fibre Ottiche Primarie e Secondarie, Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica" (Manuale delle Procedure).

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 per il servizio di Fibra Ottica Primaria;
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".

FiberCop offre la possibilità di aderire ad offerte per il *provisioning* delle risorse con tempi di approntamento ridotti (SLA *premium*) rispetto a quelli *base* riportati nel presente documento. In relazione alla specificità degli studi per la fornitura delle risorse, FiberCop concorda di volta in volta con gli Operatori le condizioni di applicazione dei suddetti SLA *premium*.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a FiberCop, dopo la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre), 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 08:30 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 di Fibre Ottiche Primarie e/o Secondarie

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)

	Tempo di fornitura
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. Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

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 alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 2: SLA per la Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

	Tempo di fornitura
Fibra Ottica Primaria con PTO esistente	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)
Fibra Ottica Secondaria con PTO e PTE esistenti	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)
Fibra Ottica Primaria con PTO da realizzare	entro 40 giorni lavorativi (nel 90% dei casi)
Fibra Ottica Secondaria con PTO e/o PTE da realizzare	entro 40 giorni lavorativi (nel 90% 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).

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 Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso</p>
--

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria è calcolata sul totale dell'importo IRU della Fibra Ottica Primaria o della Fibra Ottica

Secondaria, secondo la progressione riportata nel prospetto 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 alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria

<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo IRU della Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

2.2. SLA per la fornitura di Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

2.2.1. 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 5: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)

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

Ai fini della consuntivazione dello SLA, 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.

2.2.2. Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

Per la fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 6: SLA per la fornitura del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

	Tempo di fornitura
Segmento di Terminazione in Fibra Ottica	entro 15 giorni solari (nel 95% dei casi)
	entro 19 giorni solari (nel 100% dei casi)

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di FiberCop dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio e termina con l'invio all'Operatore della notifica di espletamento.

Lo SLA per il Segmento di Terminazione in Fibra Ottica deve essere considerato al netto delle sospensioni per eventuali permessi per la realizzazione in edifici di infrastrutture di risalita verticale e/o apparecchiature senza opere speciali. La mancata disponibilità del Cliente finale è causa o di sospensione o di chiusura dell'ordine.

2.2.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.2, 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 7: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)

<p>2,5% del contributo "Studio di Fattibilità (SdF) per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica" al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso</p>

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 8: Penale per il ritardo nella fornitura del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

Tempo di fornitura ⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> • Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 5,00 Euro/giorno; • Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 10,00 Euro/giorno; • Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 15,00 Euro/giorno.

⁽¹⁾ Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo, g, ricade nella fascia i (con i = 1, 2, 3), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$, nel caso di fascia 1 ($p_1 = 5,00$ Euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$, nel caso di fascia 2 ($p_2 = 10,00$ Euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$, nel caso di fascia 3 ($p_3 = 15,00$ Euro).

Ad esempio, nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p = 3 \times 5,00 + 4 \times 10,00 = 55,00$ Euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p = 3 \times 5,00 + 7 \times 10,00 + 2 \times 15,00 = 115,00$ Euro.

2.3. SLA per la fornitura di Interconnessione di Fibre Ottiche

2.3.1. Interconnessione di Fibre Ottiche

Le richieste di Interconnessione di Fibre Ottiche inviate dall'Operatore 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 la fornitura del servizio accessorio di Interconnessione di Fibre Ottiche è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 9: SLA per l'Interconnessione di Fibre Ottiche

	Tempo di fornitura
Interconnessione di Fibre Ottiche al PTE o al PTO	entro 7 giorni lavorativi (nel 70% dei casi)
	entro 10 giorni lavorativi (nel 95% dei casi)

Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla presa in carico da parte di FiberCop della richiesta dell'Operatore e si considera terminato con l'invio all'Operatore della comunicazione di disponibilità dell'Interconnessione Ottica richiesta.

2.3.2. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.3, FiberCop corrisponde all'Operatore la penale riportate nella seguente Tabella.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato per singolo Operatore.

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio accessorio Interconnessione di Fibre Ottiche è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 10: Penale per il ritardo nella fornitura dell'Interconnessione di Fibre Ottiche

Interconnessione al PTE	Pari alla penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Secondaria (cfr. Tabella 4)
Interconnessione al PTO	Pari alla penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria (cfr. Tabella 4)

3 SLA DI ASSURANCE

L'*assurance* dei servizi di accesso NGAN consiste nella lavorazione 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, è descritto 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 terzi¹;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale/sede di consegna del servizio situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
4. causa del cliente finale o dell'Operatore.

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

¹ Per la descrizione dell'evento di forza maggiore o la causa terzi, cfr. documentazione disponibile sul Portale FiberCop.
FiberCop
Tutti i diritti riservati

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 Primarie e/o Secondarie

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Fibra Ottica Primaria o Fibra Ottica Secondaria 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 accesso alla Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria è il seguente:

Tabella 11: SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche Primarie o Secondarie

Tempo di ripristino	Segnalazione disservizio	
entro 12 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	90%
entro 16 ore	16:01÷07:59 Lun÷Ven	90%
	00:00÷23:59 Sab, Dom e festivi	
entro 24 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	100%

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale quello della presa in carico, 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 12: Penale per disservizio della Fibra Ottica Primaria e/o Secondaria

<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%

3.2. SLA Base per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

Di seguito si riportano gli SLA Base per interventi di manutenzione correttiva su Segmento di Terminazione in Fibra Ottica 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 Lunedì÷Venerdì 08:00÷16:30 (escluso festivi); le segnalazioni inviate dall'Operatore al di fuori di tale orario sono prese in carico da FiberCop il primo giorno lavorativo successivo.

La segnalazione del guasto (*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 di *assurance* relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è il seguente:

Tabella 13: SLA Base di *assurance* per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

<i>SLA Assurance per il servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica</i>		
<i>Accettazione della segnalazione</i>	<i>Tempo di ripristino</i>	
08:00÷16:30 Lun÷Ven (escluso i festivi)	Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	70% dei casi
	Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	95% dei casi
	Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	100% dei casi

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale quello della presa in carico, da parte di FiberCop, della segnalazione (*Trouble Ticket*) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sul Segmento di Terminazione in 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.

3.2.1. Penale

La penale per il ritardo nell'*assurance* relativo allo "SLA Base per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica" del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 14: Penale per disservizio del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

Ritardo nell' <i>assurance</i> ⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> • Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno; • Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno; • Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.

⁽¹⁾ Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo, g , ricade nella fascia i (con $i = 1, 2, 3$), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$, nel caso di fascia 1 ($p_1 = 7,50$ Euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$, nel caso di fascia 2 ($p_2 = 12,50$ Euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$, nel caso di fascia 3 ($p_3 = 17,50$ Euro).

Ad esempio, nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p = 3 \times 7,50 + 4 \times 12,50 = 72,50$ Euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p = 3 \times 7,50 + 7 \times 12,50 + 2 \times 17,50 = 145,00$ Euro.

3.3. SLA Premium per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

Tabella 15: SLA Premium di *assurance* per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

SLA Premium <i>Assurance</i> per il servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica		
<i>Prestazioni garantite</i>	<i>Orario di accettazione</i>	<i>Orario di lavoro</i>
8 ore lavorative per il 95% dei casi	08:00÷20:00 Lun÷Sab (escluso i festivi)	08:00÷20:00 Lun÷Sab (escluso i festivi)

Condizioni economiche: 5,00 Euro/mese per Segmento di Terminazione in Fibra Ottica.

3.3.1. Penale

La penale per il ritardo nell'*assurance* relativo allo "SLA Premium per i disservizi dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica" è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 16: Penale per disservizio del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica in SLA Premium

Penale nel caso di SLA Premium <i>Assurance</i> per segmento di terminazione in fibra ottica	
<i>Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione)</i>	Penale
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

3.4. SLA per i degrading dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione (nel 95% dei casi).

3.4.1. Penale

La penale per il ritardo nell' *assurance* relativo allo "SLA per i degrading dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica" è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 17: Penale per degrado del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

Ritardo nell' <i>assurance</i> ⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,50 Euro/giorno; Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,50 Euro/giorno; Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,50 Euro/giorno.

⁽¹⁾ Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo, g , ricade nella fascia i (con $i = 1, 2, 3$), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = g \times p_1$, nel caso di fascia 1 ($p_1 = 7,50$ Euro);
- $p = 3 \times p_1 + (g - 3) \times p_2$, nel caso di fascia 2 ($p_2 = 12,50$ Euro);
- $p = 3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g - 10) \times p_3$, nel caso di fascia 3 ($p_3 = 17,50$ Euro).

Ad esempio, nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p = 3 \times 7,50 + 4 \times 12,50 = 72,50$ Euro, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p = 3 \times 7,50 + 7 \times 12,50 + 2 \times 17,50 = 145,00$ Euro.

3.5. SLA per i disservizi/degrading ripetuti dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica

Un disservizio/degrading è considerato ripetuto se si verificano le seguenti due condizioni:

- viene riaperto sulla medesima risorsa entro 72 ore solari successive alla precedente chiusura;
- viene chiuso con competenza FiberCop, indipendentemente dalla causale di chiusura e dalla competenza della precedente chiusura.

Percentuale massima di disservizi/degrading ripetuti: 5%.

3.5.1. Penale

La penale per il ritardo nell' *assurance* relativo allo "SLA per i disservizi/degradi ripetuti dei Segmenti di Terminazione in Fibra Ottica" è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 18: Penale per disservizi/degradi ripetuti del Segmento di Terminazione in Fibra Ottica

Penale per disservizi/degradi ripetuti su Segmento di Terminazione in Fibra Ottica
25,00 Euro per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA