

# **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

## **DI FIBER COP**

### **Servizi di Colocazione**

#### **(Mercato 1B)**

**15 aprile 2026**

## INDICE

<b>1. SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. SLA E PENALI DI PROVISIONING</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. PROVISIONING DELL'OFFERTA E DEL CONTRATTO DI SITO/FORNITURA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2. SLA PER GLI STUDI DI FATTIBILITÀ OFFERTA "A LISTINO"</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3. SLA DI "VALUTAZIONE DEL RISCHIO" PER LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI E "ANALISI DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA"</b> .....	<b>6</b>
<b>2.4. SLA PER LA VALUTAZIONE DELLE DITTE DEGLI OPERATORI NON QUALIFICATE DA FIBERCop</b> .....	<b>7</b>
<b>2.5. SLA PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE FISICA A (COLOCAZIONE IN SALA INTERNA) E COLOCAZIONE FISICA B (COLOCAZIONE IN ESTERNO- SHELTER)</b> .....	<b>7</b>
<b>2.6. SLA PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE A E B</b> .....	<b>8</b>
<b>2.7. SLA PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE C (Co-MINGLING)</b> .....	<b>9</b>
<b>2.8. SLA PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SITO ADIACENTE O SITO NELLE IMMEDIATE VICINANZE</b> .....	<b>10</b>
<b>2.9. SLA PER SERVIZIO DI COLOCAZIONE NELLE IMMEDIATE VICINANZE DELL'ARMADIO DI DISTRIBUZIONE DI FIBERCop PER SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO ALLA SOTTORETE LOCALE IN RAME</b> .....	<b>11</b>
<b>2.10. PENALI DI PROVISIONING</b> .....	<b>13</b>
<b>3. SLA E PENALI DI ASSURANCE</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1. SLA DI ASSURANCE PER ALIMENTAZIONE E CONDIZIONAMENTO PER COLOCAZIONE FISICA A, FISICA B E VIRTUALE</b> .....	<b>14</b>
<b>3.2. SLA DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE</b> .....	<b>15</b>
<b>3.3. SLA SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO PER COLOCAZIONE VIRTUALE</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4. SLA DI ASSURANCE PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI</b> .....	<b>17</b>
<b>3.5. PENALI PER IL MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE (SLA BASE)</b> .....	<b>17</b>
<b>3.6. PENALI DI ASSURANCE PER COLOCAZIONE FISICA A, FISICA B E VIRTUALE</b> .....	<b>18</b>
<b>3.7. PENALI PER IL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO</b> .....	<b>18</b>
<b>3.8. PENALI PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI</b> .....	<b>18</b>

## 1. Scopo

Il presente documento riporta gli *Service Level Agreement* (SLA) di FiberCop, differenziati in SLA *base* e *premium per i* servizi di Colocazione.

Esso definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato rispetto degli SLA.

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 corredata degli allegati tecnici. FiberCop emetterà il beneplacito 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.

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

- rilascio delle autorizzazioni e dei permessi di privati e/o Enti,
- eventi di forza maggiore e/o danni causati da terzi.
- FiberCop offre la possibilità all'Operatore di aderire ad offerte per il provisioning delle risorse di Colocazione con tempi di ridotti (SLA *premium*) rispetto a quelli standard (SLA *base*) riportati nel presente documento. In relazione alla specificità degli studi per la fornitura delle risorse di Colocazione, FiberCop concorda di volta in volta con gli Operatori le condizioni di applicazione dei suddetti SLA *premium*.

Per SLA *base* in Orario Base (giorni lavorativi) si intende dal lunedì al venerdì nella fascia oraria compresa tra le ore 08:30 e le 16:30 escluse le festività infrasettimanali.

Per SLA *premium* Fuori Orario Base si intende nella fascia oraria compresa tra le ore 16:30 e le 18:30, sabato e festività inclusi.

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.

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

## 2. SLA e penali di Provisioning

Di seguito si riportano gli SLA di Provisioning per i seguenti servizi presenti nel documento Listino di FiberCop dei Servizi di Colocazione:

- Studio di Fattibilità per la formulazione di un'offerta contenente le condizioni tecniche ed economiche dei servizi di Colocazione richiesti (inclusi eventuali raccordi interni tra Operatori), che verranno riportate/allegate nel relativo Contratto di Sito/Fornitura;
- Valutazione di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori (prevista nei casi di Colocazione VIRTUALE A - con acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore - e VIRTUALE C - Co-mingling);
- Qualificazione delle ditte degli Operatori non ancora certificate da FiberCop (prevista nei casi di Colocazione VIRTUALE A - *con acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore* - e VIRTUALE C - *Co-mingling*);
- Servizio di Colocazione FISICA A (Colocazione in sala interna);
- Servizio di Colocazione FISICA B (Colocazione in esterno - *shelter*);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE A (acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE B (acquisto ed installazione degli apparati a cura di FiberCop);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE C (*Co-mingling*);
- Servizio di Colocazione in sito adiacente alla centrale di FiberCop;
- Servizio di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze della centrale di FiberCop;
- Servizio di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di FiberCop;
- Realizzazione di raccordi interni tra Operatori.

### 2.1. Provisioning dell'Offerta e del Contratto di Sito/Fornitura

Purché gli eventuali prerequisiti per la richiesta della fornitura del servizio indicati nel documento "Manuale delle Procedure di FiberCop: Servizi di Colocazione" siano soddisfatti dall'Operatore interessato, i tempi riportati decorrono dalla data di ricezione dell'ordine sul Sistema di Colocazione (POLO).

Le richieste pervenute nel Sistema POLO dal lunedì al venerdì (escluse le festività infrasettimanali) entro le ore 16:00, verranno registrate nel medesimo giorno lavorativo. Le richieste pervenute oltre tale orario verranno registrate, ai fini dello SLA, al primo giorno lavorativo successivo.

Gli SLA riportati in Tabella 1 non si applicano agli studi di fattibilità, alle realizzazioni "con codice a progetto" e a quelli dell'offerta "a listino".

**Tabella 1: SLA**

Servizio	SLA
Listino per servizi di Colocazione e per raccordi interni tra Operatori - studio di fattibilità -	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi, per esito positivo della prima soluzione richiesta. Entro 22 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l'analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di soli esiti negativi. Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l'analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di almeno un esito che ecceda i valori di soglia indicati nel cap. 15 del documento "Listino di Riferimento di FiberCop: Servizi di Colocazione".

## 2.2. SLA per gli studi di fattibilità offerta "a listino"

Gli SLA riportati in Tabella 2 si applicano alle richieste degli studi di fattibilità definiti nell'offerta "a listino".

**Tabella 2: SLA stufi di fattibilità offerta a listino**

Servizio	SLA
Studio di fattibilità per richiesta BASE	Entro 4 giorni lavorativi nel 90% dei casi
Studio di fattibilità per richiesta SPECIALE	Entro 18 giorni lavorativi nel 90% dei casi

## 2.3. SLA di "Valutazione del rischio" per la sicurezza e la salute dei lavoratori e "Analisi della documentazione tecnica"

I tempi per la valutazione del rischio da parte di FiberCop, derivante dall'introduzione diretta o indiretta tramite le rispettive imprese appaltatrici chieste dall'Operatore, nei locali di FiberCop di macchine, attrezzature da lavoro, impianti, materiali o sostanze, decorrono dalla data di ricezione della documentazione completa tecnica fornita dagli Operatori. La fase di "Valutazione del rischio" in Tabella 4 segue la fase di "Analisi della documentazione tecnica" ed è necessaria solo nei casi concordati con gli Operatori.

**Tabella 3: Valutazione del rischio**

Valutazione del rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori	SLA
Analisi della documentazione tecnica fornita dall'Operatore	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Valutazione del rischio, completa di misure in campo ed indagini di laboratorio, ove ritenute necessarie	Su base progetto

## 2.4. SLA per la valutazione delle ditte degli Operatori non qualificate da FiberCop

In Tabella 4 si riportano i tempi previsti per le attività di qualificazione e per le verifiche necessarie alle autorizzazioni al subappalto delle ditte proposte dagli Operatori, qualora non già qualificate da FiberCop. Tali tempi decorrono dalla data di ricezione della documentazione concordata con gli Operatori.

**Tabella 4: SLA per le attività di qualificazione**

Verifiche delle ditte degli Operatori	SLA
Processo di Qualificazione comprensivo delle valutazioni di base, economico-finanziaria e tecnico-organizzativa.	Esiti delle verifiche comunicati all'Operatore entro 21 giorni lavorativi (*) dalla ricezione delle richieste per almeno l'80% dei casi, condizionatamente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>ricezione da parte di FiberCop di tutte le informazioni necessarie all'identificazione delle ditte nell'ambito della fase negoziale precedente la formalizzazione delle offerte per la predisposizione dei siti da parte di FiberCop</li> <li>numero totale di richieste di qualificazione/verifiche di subappalto mensili (da parte di tutti gli Operatori) <math>\leq 10</math></li> </ul>
Processo di verifica del subappalto comprensivo di analisi documentale e verifiche tecniche.	
(*) <i>A FiberCop non sarà in nessun caso attribuita alcuna responsabilità in caso di eventuali ritardi delle attività, derivanti da esiti negativi delle qualificazioni/autorizzazioni al subappalto per carenze delle ditte proposte dagli Operatori.</i>	

## 2.5. SLA per servizio di Colocazione FISICA A (Colocazione in sala interna) e Colocazione Fisica B (Colocazione in esterno- shelter)

I tempi riportati nella tabella seguente decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura.

Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e alle realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Listino di FiberCop: Servizi di Colocazione", che saranno oggetto di un'offerta specifica.

**Tabella 5: SLA Colocazione FISICA A (Colocazione in sala interna) e Colocazione FISICA B (Colocazione in esterno - shelter)**

Servizio	SLA
Servizio di Colocazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare su sito già adeguato (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter). Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse con materiali da approvvigionare.	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse senza materiali da approvvigionare. Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli senza realizzazione di opere infrastrutturali e senza approvvigionamento di materiali.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi

## 2.6. SLA per servizio di Colocazione VIRTUALE A e B

I tempi riportati nella tabella seguente decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura a condizione che i prerequisiti in capo all'Operatore interessato alla fornitura del servizio siano soddisfatti nei tempi previsti (es. indisponibilità della documentazione di apparato dell'Operatore o ritardo nel collaudo dell'apparato FiberCop per indisponibilità del sistema di gestione dell'Operatore).

Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Listino di FiberCop: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

**Tabella 6: SLA Colocazione VIRTUALE A e B**

Servizio	SLA
Colocazione VIRTUALE A (acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore).	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Colocazione VIRTUALE B (acquisto ed installazione degli apparati a cura di FiberCop).	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)

Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi (2)
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità VIRTUALE.	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi (2)
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi (3)
<p>(1) <i>Tempi di approvvigionamento apparati e/o degli ampliamenti di tributari o aggregati degli stessi.</i></p> <p>(2) <i>Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.</i></p> <p>(3) <i>Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.</i></p>	

## 2.7. SLA per il servizio di Colocazione VIRTUALE C (Co-mingling)

I tempi riportati nella tabella seguente decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura a condizione che i prerequisiti in capo all'Operatore interessato alla fornitura del servizio siano soddisfatti nei tempi previsti (es. indisponibilità della documentazione di apparato dell'Operatore o ritardo nel collaudo dell'apparato FiberCop per indisponibilità del sistema di gestione dell'Operatore).

Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Listino di FiberCop: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

**Tabella 7: VIRTUALE C (Co-mingling)**

Servizio	SLA
Servizio di Colocazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico.	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi (2)
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità VIRTUALE.	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi (2)
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi (3)
<p>(1) <i>Tempi relativi agli adeguamenti delle infrastrutture di sala e relativi collegamenti e tempi di assegnazione dello spazio dedicato all'Operatore nonché i tempi di approvvigionamento dei materiali necessari alla costruzione dell'infrastruttura.</i></p> <p>(2) <i>Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.</i></p> <p>(3) <i>Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.</i></p>	

## 2.8. SLA per servizio di Colocazione in sito adiacente o sito nelle immediate vicinanze

I tempi riportati nella tabella seguente decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura; vanno esclusi dal computo i ritardi derivanti dal completamento delle attività preliminari realizzative a cura dell'Operatore (realizzazione infrastruttura da sito Operatore a pozzetto).

Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e alle realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Listino di FiberCop: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

**Tabella 8: SLA Colocazione in sito adiacente o nelle immediate vicinanze**

Servizio	SLA
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Ampliamento senza opere infrastrutturali e con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)
<p>(1) <i>Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di FiberCop.</i></p>	

## 2.9. SLA per servizio di Colocazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di FiberCop per servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale in rame

I tempi in riportati nella tabella seguente decorrono dalla data di accettazione dell'offerta da parte dell'Operatore, che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura. Vanno esclusi dal computo dei tempi di *provisioning* in capo a FiberCop i tempi necessari:

- per l'ottenimento dei permessi, nel caso di necessità di realizzare il pozzetto di FiberCop ed il raccordo all'armadio di FiberCop
- per il completamento delle attività realizzative in capo all'Operatore (realizzazione infrastruttura dal cabinet dell'Operatore al pozzetto di FiberCop) la cui data è formalmente comunicata a FiberCop dall'Operatore stesso
- per l'accesso al cabinet dell'Operatore necessario all'attestazione della striscia di raccordo.

Tali tempi non si applicano agli Studi di Fattibilità e alle realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Listino di FiberCop: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

**Tabella 9: Colocazione Armadio Singolo**

Nuovo sito di Colocazione - modalità Colocazione Armadio Singolo	SLA
Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto FiberCop</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto FiberCop e armadio FiberCop</li> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo;</li> <li>• eventuale compattamento spazi.</li> </ul>	entro 40 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Senza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto FiberCop</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto FiberCop e armadio FiberCop;</li> </ul> Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo;</li> <li>• compattamento spazi.</li> </ul>	entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Senza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto FiberCop;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto FiberCop e armadio FiberCop;</li> <li>• compattamento spazi;</li> </ul> Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo.</li> </ul>	entro 25 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Ampliamento di un sito esistente	SLA
Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo.</li> </ul>	entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi

In caso di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di FiberCop in modalità CAMAT (Colocazione Armadio Massiva per Area Territoriale) FiberCop garantisce i tempi riportati nella tabella sottostante per le attività di progettazione esecutiva, gestione dei lavori e realizzazione.

I tempi in riportati nella tabella seguente decorrono dalla data di accettazione dell'offerta da parte dell'Operatore, che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura. Vanno esclusi dal computo dei tempi di *provisioning* in capo a FiberCop i tempi necessari:

- per l'ottenimento dei permessi, nel caso di necessità di realizzare il pozzetto di FiberCop ed il raccordo all'armadio di FiberCop
- per il completamento delle attività realizzative in capo all'Operatore (realizzazione infrastruttura dal cabinet dell'Operatore al pozzetto di FiberCop) la cui data è formalmente comunicata a FiberCop dall'Operatore stesso
- per l'accesso al cabinet dell'Operatore necessario all'attestazione della striscia di raccordo.

Tali tempi non si applicano agli Studi di Fattibilità e alle realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Listino di FiberCop: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

**Tabella 10: modalità CAMAT**

Nuovo sito di Colocazione – modalità CAMAT	SLA
Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto FiberCop;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto FiberCop e armadio FiberCop</li> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo;</li> <li>• eventuale compattamento spazi.</li> </ul>	entro 50 giorni lavorativi nel 70% dei casi
Senza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto FiberCop;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto FiberCop e armadio FiberCop;</li> </ul> Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo;</li> <li>• compattamento spazi.</li> </ul>	entro 40 giorni lavorativi nel 70% dei casi
Senza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto TI;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI;</li> <li>• compattamento spazi;</li> </ul> Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo.</li> </ul>	entro 30 giorni lavorativi nel 70% dei casi
Ampliamento di un sito esistente	SLA
Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo.</li> </ul>	entro 15 giorni lavorativi nel 70% dei casi

## 2.10. Penali di provisioning

I tempi per l'allestimento dei siti decorrono dalla data dello SLA di consegna dello studio di fattibilità fino alla data di prima convocazione per la presa in consegna del sito o dell'ampliamento del sito. Il conteggio dei giorni ai fini del calcolo delle penali di fornitura resta sospeso dalla data di consegna dello studio di fattibilità fino alla risposta di accettazione o meno da parte dell'Operatore, senza tuttavia azzerarsi anche in caso di accettazione.

Ai fini del riconoscimento delle penali lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale è calcolata sul totale dell'importo consuntivato per la realizzazione dei lavori, secondo quanto riportato nella tabella seguente.

**Tabella 11: Penale realizzazione dei lavori**

Giorni di ritardo nei tempi di consegna		Penale giornaliera espressa rispetto all'importo consuntivato
da	a	
1	18	1,67%
19	63	0,44%
64	135	0,69%
oltre 135		0,74%

In caso di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di FiberCop in modalità CAMAT la penale è calcolata sul totale dell'importo consuntivato, fino alla concorrenza massima del 10% dell'importo del singolo intervento, per la realizzazione dei lavori, secondo quanto riportato in tabella seguente.

**Tabella 12: Penale realizzazione dei lavori immediate vicinanze**

Giorni di ritardo nei tempi di consegna		Penale giornaliera espressa rispetto all'importo consuntivato
da	a	
1	18	1,00%
19	63	0,26%
64	135	0,41%
oltre 135		0,44%

### 3. SLA e penali di Assurance

A seguito di richiesta di intervento da parte dell'Operatore, FiberCop verifica la congruenza contrattuale della Richiesta ed apre l'intervento. Gli interventi sono gestiti da FiberCop in orario base o fuori orario base in funzione dello SLA applicabile. FiberCop, giunta sul sito, registra l'orario di arrivo e data/ora/luogo di partenza e a fine intervento chiude l'attività registrando tale evento e lo notifica all'Operatore. Di seguito si riportano gli SLA per gli interventi di manutenzione relativa ai servizi di Colocazione ed ai raccordi interni tra Operatori.

Per gli interventi richiesti in SLA *premium*, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti non imputabile a permessi da enti pubblici o privati, a cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi, FiberCop non addebiterà il costo dell'intervento in SLA *premium* e riconoscerà le penali previste per gli equivalenti interventi in SLA *base*.

#### 3.1. SLA di Assurance per alimentazione e condizionamento per Colocazione FISICA A, FISICA B e VIRTUALE

Rientrano in questa categoria tutti i disservizi sugli apparati di telecomunicazioni degli Operatori causati dai guasti agli impianti tecnologici di FiberCop nei siti oggetto di Colocazione (guasti ai sistemi di energia e guasti ai sistemi di condizionamento).

In particolare, le cause di disservizio per le quali l'Operatore può aprire il TT possono essere di due tipologie:

- mancanza di alimentazione agli apparati degli Operatori per un guasto al circuito elettrico che riguardano i guasti a monte della Stazione di Energia (SE) fino a quest'ultima compresa;
- modifica della temperatura di sala che tuttavia non genera un immediato disservizio per l'autonomia termica residua (il valore di regolazione della temperatura dell'aria *set point* ambiente è pari a 29°C  $\pm 1^\circ\text{C}$ ).

Per gli impianti Condivisi e Dedicati, i tempi di ripristino sono quelli riportati in Tabella 13. Nel caso di impianti Dedicati non è applicabile lo SLA sul condizionamento in quanto detti impianti sono di pertinenza degli Operatori.

**Tabella 13: DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO**

Assurance per Alimentazione e Climatizzazione	SLA <i>base</i>	SLA <i>premium</i>
Tempo di ripristino	Entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi	Entro 12 ore solari nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 8 ore lavorative nel 90% dei casi	Entro 8 ore solari nel 90% dei casi

L'orario di esecuzione dello SLA *base* è Lun÷Ven 08:00÷16:00, mentre per lo SLA *premium* è 365 gg/anno H24.

I tempi di ripristino non comprendono quelli necessari per approvvigionamenti specifici o dovuti all'ente fornitore dell'energia, né quelli di attesa del personale dell'Operatore nei casi in cui tale presenza è necessaria.

### 3.2. SLA di ripristino degli apparati degli Operatori in Colocazione VIRTUALE

Le attività di manutenzione correttiva, fornite fornite in modalità SLA *base* o SLA *premium*, intervengono unicamente a fronte di un guasto o di un disservizio segnalato dall'Operatore a FiberCop. In particolare, le attività eseguite da FiberCop sono la sostituzione di scheda guasta e reset manuale della scheda. Tale servizio non prevede attività di installazione e sostituzione cestelli o realizzazione e sostituzione di cablaggi.

L'Operatore conserva le responsabilità di supervisione e gestione dei suoi apparati. FiberCop non è responsabile per la mancata esecuzione dell'attività richiesta per indisponibilità delle schede di scorta. E' compito dell'Operatore provvedere direttamente al ritiro delle piastre guaste.

**Tabella 14: DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO IN SLA BASE**

Servizio	Inoltro richiesta	Ricezione richiesta	Orario esecuzione	Tempo di ripristino
Manutenzione Correttiva per servizi di Colocazione	Ad insorgenza evento	365 gg/anno H24	Lun÷Ven 08:00÷16:00	Entro 12 ore lavorative dall'apertura dell'intervento nel 100% dei casi  Entro 8 ore lavorative dall'apertura dell'intervento nel 90% dei casi

**Tabella 15: DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO IN SLA PREMIUM**

Servizio	Inoltro richiesta	Ricezione richiesta	Orario esecuzione	Tempo di ripristino
Manutenzione Correttiva per servizi di Colocazione	Ad insorgenza evento	365 gg/anno H24	365 gg/anno H24	Entro 12 ore solari dall'apertura dell'intervento nel 100% dei casi  Entro 8 ore solari dall'apertura dell'intervento nel 90% dei casi

I tempi di ripristino indicati si riferiscono a situazioni nelle quali non si verificano errate diagnosi da parte dell'Operatore e/o la mancanza di parti di scorta (ricambio).

In caso di necessità, l'intervento iniziato nel corso dell'Orario Base dovrà essere portato a termine anche in caso di superamento dello stesso. Alle ore 20:00 il servizio sarà interrotto e riprenderà il giorno lavorativo successivo, previa apertura di una nuova segnalazione.

### 3.3. SLA servizio di Accompagnamento per Colocazione VIRTUALE

Il servizio, fornito in modalità SLA *base* o SLA *premium*, garantisce l'accesso in centrale del personale dell'Operatore o dell'impresa da lui incaricata per le attività di:

- manutenzione correttiva e preventiva/programmata, progettazione
- verifica della corretta applicazione delle norme di Sicurezza sul lavoro
- verifica della corretta realizzazione dell'impianto e provisioning

che comportano la presenza del personale di FiberCop nei tempi indicati nella successiva tabella:

Per richieste di assistenza con SLA *base*, in caso di necessità, l'intervento iniziato nel corso dell'Orario Base dovrà essere portato a termine anche in caso di superamento dello stesso. Alle ore 20:00 il servizio sarà interrotto e riprenderà il giorno lavorativo successivo, previa apertura di una nuova segnalazione da parte dell'Operatore.

**Tabella 16: DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO PER ACCOMPAGNAMENTO IN SLA BASE**

Servizio	Ricezione richiesta	Orario esecuzione	Tempo di intervento
Servizio di accompagnamento per Colocazione Virtuale	365 gg/anno H24	Lun÷Ven 08:00÷16:00 (escluso festivi infrasett.)	Entro 4 ore lavorative dalla richiesta nel 100% dei casi

**Tabella 17: DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO PER ACCOMPAGNAMENTO IN SLA PREMIUM**

Servizio	Ricezione Richiesta	Orario esecuzione	Tempo di intervento
Servizio di accompagnamento per Colocazione Virtuale	365 gg/anno H24	365 gg/anno H24	Entro 4 ore solari dalla richiesta nel 100% dei casi

### 3.4. SLA di Assurance per i raccordi interni tra Operatori

Il tempo di ripristino dei raccordi interni tra Operatori è definito come il tempo che intercorre tra la data di segnalazione del guasto e la data di risoluzione dello stesso. Per le segnalazioni pervenute dall'Operatore, FiberCop effettua il ripristino del servizio nei tempi riportati nella tabella seguente.

**Tabella 18: SLA di ripristino raccordi interni**

Servizio	Ricezione richiesta	Orario ricezione segnalazione	Tempo di ripristino
Raccordo interno tra Operatori	365 gg/anno H24	Lun÷Ven 08:00÷16:00	10 ore solari nel 100% dei casi
		Lun÷Ven 16:00÷08:00; Sab-Dom e festivi infrasettimanali 00:00÷24:00	14 ore solari nel 100% dei casi

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

- impossibilità, da parte del personale FiberCop, di accedere alle sedi dell'Operatore per causa imputabile all'Operatore stesso.
- guasto accertato di competenza FiberCop e ritardo del personale dell'Operatore.
- cause di forza maggiore;
- guasti causati da terzi;
- causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto.

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

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato.

### 3.5. Penali per il mancato rispetto dei tempi di ripristino degli apparati degli Operatori in Colocazione VIRTUALE (SLA base)

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino, non imputabile a cause di forza maggiore, guasti causati da terzi e/o a mancata assistenza da parte dell'Operatore, FiberCop corrisponde le penali descritte di seguito.

**Tabella 19: Penali 3.1. ripristino degli apparati degli Operatori in Colocazione VIRTUALE (SLA base)**

Ritardo di ripristino	Percentuale del prezzo di un intervento
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 ore e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

### 3.6. Penali di Assurance per Colocazione FISICA A, FISICA B e VIRTUALE

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino, non imputabile a cause di forza maggiore, guasti causati da terzi e/o a mancata assistenza da parte dell'Operatore, FiberCop corrisponde le penali descritte di seguito.

**Tabella 20: Penali Colocazione FISICA A, FISICA B e VIRTUALE**

Ritardo di espletamento richieste di intervento	Percentuale sul canone mensilizzato
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 ore e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

Le penali saranno valorizzate sul valore mensile del canone riferito al tipo di servizio richiesto dall'Operatore (es. facility management, servizio energia elettrica, servizio di climatizzazione).

### 3.7. Penali per il servizio di Accompagnamento

In caso di mancato rispetto dei tempi per l'evasione delle richieste di Accompagnamento in centrale, non imputabile a cause di forza maggiore, causa terzi o causa Operatore, FiberCop corrisponde le penali descritte di seguito. **Tabella 21**

**Tabella 21: Penali per il servizio di Accompagnamento**

Servizio di Accompagnamento in SLA <i>base</i>	
Ritardo	Percentuale del prezzo dell'intervento
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

Servizio di Accompagnamento in SLA <i>premium</i>	
Ritardo	Percentuale del prezzo dell'intervento
Fino a 4 ore solari	50%
Oltre 4 e fino a 8 ore solari	80%
Oltre 8 ore solari	100%

### 3.8. Penali per i raccordi interni tra Operatori

in caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino per i raccordi interni tra Operatori, non imputabile a cause di forza maggiore, causa terzi o causa Operatore, FiberCop corrisponde le penali descritte di seguito.

**Tabella 22: Penali raccordi interni tra Operatori**

Ritardo di ripristino	Percentuale del costo del raccordo
Per ogni ora di ritardo rispetto al tempo previsto	2%

La penale non può superare il 100% del costo del raccordo.