

**SERVICE LEVEL AGREEMENT SERVIZI DI
ACCESSO DISAGGREGATO A LIVELLO DI RETE
LOCALE DI TELECOM ITALIA 2004**

16 GIUGNO 2004

INDICE

1. SCOPO	3
2. ACRONIMI	4
3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING	6
3.1. PROVISIONING PER ACCESSO DISAGGREGATO ALLA RETE IN RAME	6
3.2. PROVISIONING PER ACCESSO DISAGGREGATO ALLA RETE IN FIBRA OTTICA	7
3.3. PROVISIONING PER SERVIZIO DI CANALE NUMERICO	7
3.4. PROVISIONING PER ACCESSO DISAGGREGATO AI COLLEGAMENTI DELLA SOTTORETE DI DISTRIBUZIONE IN RAME DI TELECOM ITALIA	7
3.5. PROVISIONING PER ACCESSO DISAGGREGATO CONDIVISO AI COLLEGAMENTI DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE IN RAME DI TELECOM ITALIA (SHARED ACCESS)	8
3.6. PROVISIONING PER SERVIZIO DI PROLUNGAMENTO DELL'ACCESSO	8
3.7. PENALI	8
4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE	10
4.1. ASSURANCE PER RETE IN RAME	10
4.2. ASSURANCE PER RETE IN FIBRA OTTICA	11
4.3. ASSURANCE PER CANALE NUMERICO	11
4.4. ASSURANCE PER ACCESSO DISAGGREGATO AI COLLEGAMENTI DELLA SOTTORETE DI DISTRIBUZIONE IN RAME DI TELECOM ITALIA	12
4.5. ASSURANCE PER ACCESSO DISAGGREGATO CONDIVISO AI COLLEGAMENTI DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE IN RAME DI TELECOM ITALIA (SHARED ACCESSO)	13
4.6. ASSURANCE PER IL SERVIZIO DI PROLUNGAMENTO	13
4.7. PENALI	14

SERVICE LEVEL AGREEMENT SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO A LIVELLO DI RETE LOCALE DI TELECOM ITALIA 2004

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di accesso disaggregato a livello di rete locale di Telecom Italia e in particolare:

- Delibera 2/00/CIR “Linee guida per l’implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello locale e disposizioni per la promozione della diffusione di servizi innovativi”.
- Delibera 13/00/CIR “Valutazioni dell’offerta di riferimento di Telecom Italia, avente ad oggetto gli aspetti tecnici e procedurali dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale e procedure per le attività di predisposizione ed attribuzione degli spazi di co-locazione”
- Delibera 711/00/CONS “Nuove condizioni economiche per l’offerta di linee affittate da parte della società Telecom Italia s.p.a.”
- Delibera 15/01/CIR "Integrazione delle linee guida in materia di implementazione dell'accesso disaggregato a livello della rete locale"
- Delibera 24/01/CIR “Disposizioni per l’implementazione dei servizi di accesso condiviso a livello di rete locale e di accesso disaggregato alla sottorete locale”
- Delibera 152/02/CONS “Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa”
- Delibera 2/03/CIR “Valutazione e richiesta di modifica dell’offerta di riferimento per l’anno 2002 di Telecom Italia”
- Delibera 11/03/CIR “Approvazione dell’ Offerta di Riferimento per l’anno 2003 di Telecom Italia”.
- Delibera 3/04/CIR “Approvazione dell’ Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2004”.

Nella misura in cui non siano incompatibili con il Decreto Legislativo n.259 del 1/8/2003.

I servizi considerati sono quelli indicati all’art. 4 comma 1 della Delibera 2/00/CIR e agli art. 2 e 3 della Delibera 24/01/CIR:

- Servizio disaggregato di collegamenti in rame;
- Servizio disaggregato di collegamenti in fibra ottica;
- Servizio di canale numerico;
- Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale (subloop);
- Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale (shared access);
- Servizio di prolungamento dell'accesso.

Telecom Italia si riserva la possibilità di rivedere i Service Level Agreement dei servizi di shared access e subloop in funzione delle risultanze del primo periodo di operatività. Al termine di tale periodo saranno acquisite le necessarie esperienze e potranno essere migliorati progressivamente i processi di interfaccia e di fornitura dei servizi. In particolare, gli stessi SLA potranno meglio articolarsi per tipologia di servizio sulla base delle risultanze di questo periodo in modo da poter rivedere/definire le connesse penali per i servizi di shared access e subloop.

Gli SLA relativi al servizio di co-locazione funzionale ai servizi di accesso disaggregato sono riportati nel documento "Service Level Agreement del servizio di co-locazione di Telecom Italia".

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei termini massimi per il provisioning e l'assurance dei servizi di accesso disaggregato, calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'Operatore richiede a Telecom Italia, tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione delle penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica di congruenza della data di consegna del servizio.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi massimi di provisioning e di assurance non si applicano qualora il mancato rispetto sia imputabile all'Operatore, a fatto di terzi o causa di forza maggiore, fermo restando l'impegno di Telecom Italia a fornire/ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Al fine della determinazione dei tempi massimi di provisioning e di assurance i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla Data di Ricezione dell'Ordine, intesa come il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento dell'ordinativo o della segnalazione.

2. ACRONIMI

AGCOM Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ISDN Integrated Services Digital Network

MUX Multiplexer

OLO Other Licensed Operator

POTS Plain Old Telephony Service

SGU Stadio di Gruppo Urbano

SL Stadio di Linea

SLA Service Level Agreement

T.I. Telecom Italia

TTF Telaio Terminazione Fibra

ULL Unbundling del Local Loop

x-DSL Digital Subscriber Line di tipo x

FI Festività Infrasettimanale

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING

Di seguito si riportano i Service Level Agreement (SLA) per ognuno dei seguenti servizi:

1. Servizio disaggregato di collegamenti in rame
2. Servizio disaggregato di collegamenti in fibra ottica
3. Servizio di canale numerico
4. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale (subloop);
5. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale (shared access);
6. Servizio di prolungamento dell'accesso

I tempi riportati decorrono dalla data di ricezione della richiesta del servizio di accesso disaggregato da parte di Telecom Italia.

Fa eccezione il servizio di prolungamento dell'accesso, nel caso in cui l'Operatore richiedente il servizio non disponga del servizio di co-locazione presso i siti di centrale interessati dal servizio medesimo. In questo caso, il servizio di prolungamento dell'accesso viene fornito coerentemente con la pianificazione di fornitura prevista per il servizio di co-locazione presso i siti interessati. Nel caso in cui l'Operatore risulti già collocato presso i siti da collegare, la richiesta del servizio di prolungamento dell'accesso dovrà pervenire nei tempi stabiliti dai cicli di pianificazione quadrimestrale (PQ) e sarà gestita in coerenza con quanto riportato nel Manuale delle Procedure ULL.

Gli SLA, ed in particolare i valori percentuali di seguito riportati, potranno essere assicurati tenendo conto dei tempi necessari per l'adeguamento dei sistemi gestionali di Telecom Italia.

Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le festività infrasettimanali (FI).

Le seguenti tabelle riportano i tempi di fornitura dei servizi di accesso disaggregato alla rete in rame non sincronizzati con la Service Provider Portability.

3.1. Provisioning per Accesso Disaggregato alla Rete in Rame

Coppia attiva

Servizio	SLA
Coppia per ULL	<ul style="list-style-type: none">• Entro 7 giorni lavorativi nell'95% dei casi• Entro 10 giorni lavorativi nel 100% dei casi

Coppia non Attiva¹

Servizio	SLA
ULL per coppia non attiva	<ul style="list-style-type: none">Entro 7 giorni lavorativi nel 95% dei casi;Entro 10 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.2. Provisioning per Accesso Disaggregato alla Rete in Fibra Ottica

Servizio	SLA
Fibra ottica	<ul style="list-style-type: none">Entro 15 giorni lavorativi nell'95% dei casi;Entro 20 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.3. Provisioning per Servizio di Canale Numerico

Servizio	SLA
Canale numerico	<ul style="list-style-type: none">Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi;Entro 20 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.4. Provisioning per accesso disaggregato ai collegamenti della sottorete di distribuzione in rame di Telecom Italia

Servizio	SLA
Coppia non attiva	Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Coppia attiva (con o senza Number Portability)	Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Analoghi tempi sono al momento previsti anche per le due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini.

¹ Nel caso di linea non attiva lo SLA deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione di impianti senza opere speciali

3.5. Provisioning per accesso disaggregato condiviso ai collegamenti della rete di distribuzione in rame di Telecom Italia (shared access)

Servizio	SLA
Coppia attiva POTS	Entro 10 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.6. Provisioning per Servizio di Prolungamento dell'Accesso

Servizio	SLA
Servizio di prolungamento tramite canale numerico	<ul style="list-style-type: none">• Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi;• Entro 20 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Servizio di prolungamento tramite portante trasmissivo	<ul style="list-style-type: none">• Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi;• Entro 20 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.7. Penali

In coerenza con quanto disposto al comma 4 dell'art.7 della Delibera 13/00/CIR, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate per i servizi di accesso disaggregato ai collegamenti in rame o in fibra, di canale numerico, di prolungamento dell'accesso e di accesso condiviso ai collegamenti della rete in rame.

Ritardo di consegna	Penale Percentuale del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo
1-2 giorni solari	30%
3-7 giorni solari	50%
8-15 giorni solari	100%
16-30 giorni solari	200%
Oltre il 30-esimo giorno solare	200% al quale si aggiunge il 200% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

Di seguito si riportano i Service Level Agreement (SLA) per l'attività di manutenzione correttiva per ognuno dei seguenti servizi:

1. Servizio disaggregato di collegamenti in rame
2. Servizio disaggregato di collegamenti in fibra ottica
3. Servizio di canale numerico
4. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale (subloop);
5. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale (shared access);
6. Servizio di prolungamento dell'accesso

Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le festività infrasettimanali (FI).

L'orario di accettazione delle richieste di intervento è lun-ven 8-16,30 (escluso festivi) , salvo ove diversamente indicato.

Il punto di contatto, salvo ove diversamente indicato, è il portale Wholesale - Centro Nazionale di Assistenza Tecnica.

4.1. Assurance per Rete in Rame

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-Ven	60%
entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	95%

SLA PLUS ASSURANCE

Prestazioni garantite nel caso di SLA PLUS	Orario lavorativo	Orario Richiesta Intervento (RI)
8h lavorative per il 95% delle richieste	8÷20 Lun-Ven, Sab 8÷16 esclusi festivi	8÷18.30 Lun-Ven e 8÷14 Sab esclusi festivi

L'invio della segnalazione di disservizio potrà avvenire via portale H24 e 7 gg su 7 o via fax in caso di indisponibilità, previa chiamata per conferma ricezione. Il calcolo dello SLA terrà comunque conto delle finestre temporali per l'inoltro della segnalazione sopra definite.

Dal calcolo degli SLA sono esclusi i seguenti eventi particolari:

- mancato rispetto delle modalità di invio concordato da parte dell'Operatore;
- verificarsi di impedimenti per causa di forza maggiore, inaccessibilità della sede, scioperi, etc.;
- guasti causati da terzi.

4.2. Assurance per Rete in Fibra Ottica ²

Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati	SLA	
entro 12 ore	8÷16 Lun-Ven	90%
entro 16 ore	16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sab-Dom-FI	90%

4.3. Assurance per Canale Numerico

Servizio	Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati	SLA
2 Mbit/s	entro 4,5 ore lavorative ³	100%

La rimozione del disservizio avviene nell'orario di lavoro 8:00 - 16:00 (da lunedì a venerdì esclusi i festivi).

I tempi riportati nella precedente non si applicano in caso di:

² Il punto di contatto è il Centro di Assistenza Rete

³ Salvo quanto diversamente concordato con il cliente e da far decorrere dal momento della segnalazione del guasto

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"; così come definite dalla Delibera 711/00/CONS.

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

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

4.4. Assurance per accesso disaggregato ai collegamenti della sottorete di distribuzione in rame di Telecom Italia

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-Ven	50%
entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	90%

4.5. Assurance per accesso disaggregato condiviso ai collegamenti della rete di distribuzione in rame di Telecom Italia (shared accesso)

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
	entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-Ven
entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	95%
entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	100%

4.6. Assurance per il Servizio di Prolungamento

Servizio	Articolazione	Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati	Fasce temporali di segnalazione guasto	SLA
Canale Numerico ⁴	2 Mbit/s	4,5 ore lavorative	H24	100%
	> 2 Mbit/s	4,5 ore solari	H24	
Fibra ottica ⁵		entro 12 ore	8÷16 Lun-Ven	90%
		entro 16 ore	16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sa-Do-FI	90%

La rimozione del disservizio per il servizio di prolungamento dell'accesso con canale numerico avviene nell'orario di lavoro 8:00 - 16:00 (da lunedì a venerdì esclusi i festivi).

I tempi riportati nella precedente Tabella non si applicano in caso di:

1. cause di forza maggiore;
2. guasti causati da terzi;

⁴ I tempi massimi di ripristino garantiti valgono salvo quanto diversamente concordato con l'Operatore decorrono dal momento della segnalazione del guasto

⁵ Il punto di contatto è il Centro di Assistenza Rete

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"; così come definite dalla Delibera 711/00/CONS.

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

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

4.7. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito per i servizi di accesso disaggregato ai collegamenti in rame o in fibra, di canale numerico, di prolungamento dell'accesso e di accesso condiviso ai collegamenti della rete in rame.

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino previsti per il servizio di accesso disaggregato alla rete in rame (anche condiviso), Telecom Italia corrisponde la penale pari a:

Ritardo di ripristino rete in rame	Penale Percentuale del canone mensile
Ogni 2 giorni	100%

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino per i servizi di canale numerico e di prolungamento dell'accesso con canale numerico indicati nei par. 4.3 e 4.6 o rispetto ai tempi diversamente concordati tra le parti, Telecom Italia corrisponde la penale pari a:

Ritardo di ripristino canale numerico e servizio di prolungamento mediante canale numerico	Penale Percentuale del canone mensile
4 ore	25%
5 - 8 ore	100%
8 – 10 ore	200%
Ogni ora oltre la decima	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino dei servizi di canale numerico e di prolungamento dell'accesso con canale numerico di cui alla Tabella precedente:

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

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino previsti per i servizi di accesso disaggregato alla rete in fibra e di prolungamento dell'accesso mediante portante trasmissivo o rispetto ai tempi diversamente concordati tra le parti, Telecom Italia corrisponde la penale pari a:

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

4.7.1. Penali nel caso di servizio SLA PLUS ASSURANCE

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei livelli di servizio riportati al par. 4.1, l'Operatore può richiedere a Telecom Italia, tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione delle penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica di congruenza.

Nel computo delle penali non vengono conteggiati gli interventi per i quali il superamento dei tempi di assurance fissati sia imputabile all'Operatore, a fatto di terzi o a causa di forza maggiore, o altri eventi particolari. In ogni caso Telecom Italia si impegnerà a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Laddove, a seguito di una segnalazione di disservizio riguardante la rete Telecom Italia venga riscontrato che tale rete è funzionante e che il guasto è imputabile all'Operatore o al suo cliente, verrà addebitato, **con una franchigia del 5%**, un importo una tantum per intervento a vuoto **pari al prezzo di un intervento andato a buon fine.**

Le penali saranno calcolate in termini di riduzione percentuale progressiva dell'importo totale dovuto per il monte degli interventi per i quali è stato richiesto lo SLA PLUS, secondo le regole definite nella tabella successiva.

Livello di servizio raggiunto (a consuntivo semestrale)	Penali
fino a -5%	1% dell'importo pattuito per ogni punto percentuale di scostamento
da -5 a -10%	2% dell'importo pattuito per ogni punto percentuale di scostamento
da -10 a -15 %	3% dell'importo pattuito per ogni punto percentuale di scostamento
oltre il -15%	4% dell'importo pattuito per ogni punto percentuale di scostamento

Le penali potranno raggiungere una cifra massima del 80% di quanto complessivamente pattuito e vengono calcolate sottraendo a quanto previsto nella tabella sopra riportata, la percentuale di interventi a vuoto al netto della franchigia del 5%. Le penali in oggetto sono da considerarsi addizionali a quelle previste al par. 4.7 per i ritardi di ripristino della rete in rame.

Comunque, ai fini di un buon funzionamento del processo e dell'offerta, Telecom Italia ritiene che gli interventi a vuoto sulle linee oggetto di ULL possano essere considerati fisiologici fino a quando la loro incidenza sul totale si mantiene entro il 5% delle richieste.