

## SLA plus Assurance applicato a connettività ADSL WHOLESale - Offerta ante Bitstream

### OPZIONE "ONE-ADVANCED"

#### SLA PLUS ASSURANCE: DEFINIZIONI

Il tempo di risoluzione dei guasti è definito come il numero di ore lavorative intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo dell'OLO da parte di Telecom Italia e la data di rimozione del guasto, al netto delle sospensioni causa Operatore/cliente finale.

Ai fini del calcolo dello SLA PLUS, i reclami sono relativi ai soli disservizi causa Telecom Italia esclusivamente riscontrati e riferiti alla componente ADSL Wholesale (esclusi quindi apparati presso sede cliente finale, quali modem/splitter).

#### DESCRIZIONE NUOVA OFFERTA SLA PLUS "ONE ADVANCED"

Per tutte le tipologie di connettività ADSL WHOLESale, è disponibile il nuovo SLA PLUS Assurance denominato SLA "ONE" con copertura oraria "Advanced", con le seguenti caratteristiche:

- 1) Telecom Italia si impegna a risolvere il 100% dei guasti entro 12 ore lavorative e di questi l'85% dei guasti entro 8 ore lavorative.
- 2) Orario lavorativo di accettazione e ripristino guasti: Lunedì-Sabato dalle ore 8 alle ore 22, esclusi i festivi infrasettimanali ("ADVANCED").
- 3) ricezione centralizzata dei reclami tramite WEB su Portale Wholesale: H24, 365 giorni l'anno
- 4) Disponibilità su supporto informatico di reportistica on line.

#### PENALI

Qualora l'operatore riscontri il mancato rispetto degli SLA Plus Assurance sopra riportati, potrà richiedere a Telecom Italia il riconoscimento delle penali. Il computo delle penali viene effettuato su base semestrale. Per il calcolo delle penali, verrà calcolato lo scostamento da ciascun valore obiettivo e verrà applicato il valore descritto nella tabella seguente:

Scostamento	Penale
Fino a 5 punti percentuali	20% del canone mensile del servizio di SLA Plus associato alla singola linea, per ogni guasto oltre SLA plus
Oltre 5 e fino a 10 punti percentuali	40% del canone mensile del servizio di SLA PLUS associato alla singola linea ADSL, per ogni guasto oltre SLA plus
Oltre 10 punti percentuali	80% del canone mensile del servizio di SLA Plus associato alla singola linea ADSL, per ogni guasto oltre SLA plus

Il valore massimo globale delle penali relative agli SLA Plus non potrà comunque eccedere l'80% del corrispettivo annuo del contratto di SLA PLUS ASSURANCE

#### Nota

I tempi di ripristino su indicati non si applicano ai casi di:

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

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

Offerta di SLA Plus Assurance di durata 1 anno: Canone mensile per singola linea ADSL WS pari ad **Euro 15,00 (IVA esclusa)**. Una Tantum di attivazione pari a 10.000 Euro (IVA esclusa).

I suddetti canoni per lo SLA Plus si intendono aggiunti agli importi previsti dal listino pubblicato ADSL wholesale.

### OPZIONE "ONE-TOTALE"

#### SLA PLUS ASSURANCE: DEFINIZIONI

Il tempo di risoluzione dei guasti è definito come il numero di ore lavorative intercorrenti tra la data di ricezione del reclamo dell'OLO da parte di Telecom Italia e la data di rimozione del guasto, al netto delle sospensioni causa Operatore/cliente finale.

Ai fini del calcolo dello SLA PLUS, i reclami sono relativi ai soli disservizi causa Telecom Italia esclusivamente riscontrati e riferiti alla componente ADSL Wholesale (esclusi quindi apparati presso sede cliente finale, quali modem/splitter).

### DESCRIZIONE NUOVA OFFERTA SLA PLUS H.24 "TOTALE"

Per tutte le tipologie di connettività ADSL WHOLESale, è disponibile il nuovo SLA PLUS Assurance denominato SLA "ONE" e copertura oraria H.24 "TOTALE", con le seguenti caratteristiche:

- 1) Telecom Italia si impegna a risolvere il 100% dei guasti entro 12 ore solari e di questi l'85% dei guasti entro 8 ore solari.
- 2) Orario lavorativo di accettazione e ripristino guasti: H24, 365 giorni l'anno ("TOTALE").
- 3) ricezione centralizzata dei reclami tramite WEB su Portale Wholesale: H24, 365 giorni l'anno
- 4) Disponibilità su supporto informatico di reportistica on line.

### PENALI

Qualora l'operatore riscontri il mancato rispetto degli SLA Plus Assurance sopra riportati, potrà richiedere a Telecom Italia il riconoscimento delle penali. Il computo delle penali viene effettuato su base semestrale. Per il calcolo delle penali, verrà calcolato lo scostamento da ciascun valore obiettivo e verrà applicato il valore descritto nella tabella seguente:

Scostamento	Penale
Fino a 5 punti percentuali	20% del canone mensile del servizio di SLA Plus associato alla singola linea, per ogni guasto oltre SLA plus
Oltre 5 e fino a 10 punti percentuali	40% del canone mensile del servizio di SLA PLUS associato alla singola linea ADSL, per ogni guasto oltre SLA plus
Oltre 10 punti percentuali	80% del canone mensile del servizio di SLA Plus associato alla singola linea ADSL, per ogni guasto oltre SLA plus

Il valore massimo globale delle penali relative agli SLA Plus non potrà comunque eccedere l'80% del corrispettivo annuo del contratto di SLA PLUS ASSURANCE

#### Nota

I tempi di ripristino su indicati non si applicano ai casi di:

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

### CONDIZIONI ECONOMICHE

Offerta di SLA Plus Assurance di durata 1 anno: Canone mensile per singola linea ADSL WS pari ad Euro 19,00 (IVA esclusa). Una Tantum di attivazione pari a 10.000 Euro (IVA esclusa).

I suddetti canoni per lo SLA Plus si intendono aggiunti agli importi previsti dal listino pubblicato ADSL wholesale.