



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2015**

**Servizi *Bitstream* NGA, servizio VULA
e relativi servizi accessori
(MERCATO 3b)**

(approvato da AGCom – Delibera 78/17/CONS)

12 aprile 2017

Pagina Intenzionalmente Bianca

INDICE

1	SCOPO	5
2	SLA e penali di <i>provisioning</i>	6
2.1	SLA per il <i>provisioning</i>	6
2.1.1	SLA base per il <i>provisioning</i> dell'accesso al cliente finale.	6
2.1.2	SLA <i>premium</i> per il <i>provisioning</i> dell'accesso al cliente finale.	7
2.1.3	SLA per l'errato <i>provisioning</i> dell'accesso al cliente finale.	8
2.1.4	SLA per la prequalificazione dell'accesso FTTCab.	8
2.1.5	SLA per il <i>provisioning</i> della banda di <i>backhaul</i> .	9
2.1.6	SLA per il <i>provisioning</i> del kit di consegna Bitstream NGA	10
2.1.7	SLA per il <i>provisioning</i> del kit di consegna VULA	10
2.2	Penali per il <i>provisioning</i>	11
2.2.1	Penali per il <i>provisioning</i> degli accessi – SLA base	12
2.2.2	Penali per il <i>provisioning</i> degli accessi – SLA <i>premium</i>	13
2.2.3	Penali per l'errato <i>provisioning</i> degli accessi	14
2.2.4	Penali per l'errata prequalificazione degli accessi FTTCab	15
2.2.5	Penali per la ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi FTTCab	15
2.2.6	Penali per la variazione di configurazione/cessazione degli accessi	15
2.2.7	Penali per il <i>provisioning</i> della banda di <i>backhaul</i>	17
2.2.8	Penali per il <i>provisioning</i> del kit di consegna	17
3	Servizi interessati dal nuovo SLA unico di <i>Assurance</i>	20
4	SLA e penali di <i>Assurance</i>	21
4.1	SLA per l'<i>Assurance</i>	22
4.1.1	SLA base per l' <i>assurance</i> degli accessi	22
4.1.2	SLA <i>premium</i> per l' <i>assurance</i> degli accessi	22
4.1.3	SLA per i degradingi sugli accessi	23
4.1.4	SLA per i disservizi/degradingi ripetuti sugli accessi	24
4.1.5	SLA per l' <i>assurance</i> della banda di <i>backhaul</i>	24
4.1.6	SLA per l' <i>assurance</i> dei kit di consegna Bitstream NGA	25

4.1.7	SLA per l'assurance dei kit di consegna VULA	25
4.2	Penali per l'assurance	26
4.2.1	Penali per l'assurance degli accessi – SLA base	27
4.2.2	Penali per l'assurance degli accessi – SLA premium	27
4.2.3	Penali per gli SLA sui disservizi/degradi degli accessi FTTCab	28
4.2.4	Penale per lo SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi	29
4.2.5	Penali per gli SLA di assurance della banda di backhaul	29
4.2.6	Penali per gli SLA di assurance del kit di consegna	30
5	Interventi a vuoto	31
5.1	Interventi di Fornitura a Vuoto	31
5.2	Interventi di Manutenzione a Vuoto	32

1 SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di definire i *Service Level Agreement (SLA)* per i servizi *Bitstream NGA*, per il servizio *VULA* e per i relativi servizi accessori con specifico riferimento a ciascuna componente del servizio descritta nell'Offerta di Riferimento, ovvero

- componente di accesso al cliente finale,
- componente banda *ethernet*
- *kit* di consegna.

Per tali servizi gli *SLA* sono differenziati in *SLA* base e *premium*, e contengono per ciascun servizio

- i tempi di *provisioning* e *assurance*, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali
- gli *standard* di qualità adottati.

Gli *SLA* relativi ai servizi di Colocazione, Flussi di interconnessione e Raccordi Interni di Centrale sono riportati nei documenti “*Service Level Agreement* di Telecom Italia” vigenti nell’ambito delle corrispondenti offerte di riferimento.

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

2 SLA e penali di *provisioning*

Per la fornitura di ciascuna componente dei servizi *Bitstream* NGA e del servizio VULA, Telecom Italia applica gli SLA di seguito descritti. Gli *SLA* si calcolano sugli ordini espletati entro il periodo di riferimento. Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori *SLA* sulla base di eventuali specifiche esigenze degli operatori da concordare su base progetto.

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

1. eventi di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale 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) e/o situata in “località disagiata”, in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);
4. causa del cliente finale e/o dell’operatore.

Per consentire agli operatori di verificare il rispetto dello *SLA* per il pagamento delle penali associate, il *provisioning* del servizio *Bitstream* NGA e del servizio VULA utilizza un sistema informatizzato in grado di tracciare le tempistiche relative alle attività richieste.

2.1 *SLA per il provisioning*

2.1.1 *SLA base per il provisioning dell’accesso al cliente finale.*

Per gli accessi FTTCab ed FTTH lo *SLA* base prevede che, nel caso di richieste di attivazioni *ex novo* e/o di migrazioni a DAC (Data di Attesa Consegna) nell’ambito delle procedure di cambio operatore, il giorno della DAC richiesto nell’ordine, dovrà essere lavorativo (Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali).

Per variazioni delle configurazioni degli accessi soggetti a *SLA* si intendono le operazioni legate alla normale attività di commercializzazione dell’operatore sul singolo accesso *Bitstream* NGA o VULA che non richiedono interventi congiunti tra Telecom Italia e l’operatore/cliente finale oppure il passaggio da una tecnologia ad un’altra, quali ad esempio riconfigurazioni logiche dei parametri tecnici/commerciali dell’accesso medesimo come ad, esempio il cambio della velocità. Gli ordini legati ad esigenze di ristrutturazione della rete e/o di modifiche dell’offerta

commerciale che hanno impatto su una molteplicità di utilizzatori finali vanno intese come attività eccezionali da gestire in modo pianificato, concordando preventivamente con Telecom Italia modalità e tempi di realizzazione. In ogni caso è necessario concordare con Telecom Italia un piano *ad hoc* qualora le richieste di variazione mensili siano superiori al 3% degli accessi in consistenza nel mese stesso per singolo operatore su singola Area di Raccolta.

Gli SLA per espletare gli ordini di variazione di configurazioni sono pari agli SLA *base* di attivazione. Telecom Italia garantisce un tempo massimo di disservizio in caso di variazione di configurazione non superiore a 2 ore.

Gli SLA per espletare gli ordini di cessazione degli accessi sono pari agli SLA *base* di attivazione.

Nella seguente Tabella 1 sono illustrati gli SLA base per l'attivazione degli accessi, la variazione della configurazione del profilo fisico dell'accesso e per la cessazione degli accessi.

Tabella 1: SLA dei servizi di attivazione, cessazione e variazione di configurazione del profilo fisico di accesso

Servizio	A 100% dei casi (giorni solari)	B 95% dei casi (giorni solari)
Attivazione (SLA base)		
<i>Accesso FTTCab</i>	40	14
<i>Accesso FTTH</i>	40	14
Variazione di configurazione del profilo fisico		
<i>Accesso FTTCab</i>	40	14
<i>Accesso FTTH</i>	40	14
Cessazione		
<i>Accesso FTTCab</i>	40	14
<i>Accesso FTTH</i>	40	14

2.1.2 SLA *premium* per il provisioning dell'accesso al cliente finale.

Con riferimento all'attivazione dell'accesso, l'operatore può richiedere, per ciascun mese solare e per ciascuna regione, il servizio di SLA *premium* limitatamente ad un numero di ordini non superiore al 5% del totale degli ordini *Bitstream* NGA e VULA richiesti dall'operatore nel mese precedente e nella stessa regione. Il controllo sulla quantità di ordini di attivazione per i quali si richiede lo SLA *premium* è a cura dell'operatore: Telecom Italia si riserva di applicare il relativo contributo *una tantum* indistintamente a tutte le richieste di attivazione con SLA *premium*.

Lo SLA premium è illustrato in Tabella 2.

Tabella 2 SLA premium - tempi massimi di attivazione dell'accesso al cliente finale

Tipologia di accesso	A 100% dei casi (giorni solari)	B 98% dei casi (giorni solari)	C 95% dei casi (giorni solari)	Prezzo (Euro/linea)
Accesso FTTCab	39	35	13	150,00
Accesso FTTH	39	35	13	150,00

2.1.3 SLA per l'errato provisioning dell'accesso al cliente finale.

Nel caso in cui venga effettivamente riscontrato da Telecom Italia l'errato provisioning e l'accesso venga consegnato funzionante in una nuova data DNI', i canoni per la fatturazione decorrono a partire dalla nuova data DNI'.

Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di errato provisioning:

- entro il limite del 2% degli accessi FTTCab e FTTH annualmente consegnati a ciascun operatore.

Tabella 3: SLA per ripristino errato provisioning

Ripristino errato provisioning	
Segnalazione in orario base (dalle 8:00 alle 16:00 del Lun.-Ven.)	4 ore
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e Lun.-Ven fuori dall'orario base	8 ore

2.1.4 SLA per la prequalificazione dell'accesso FTTCab.

Gli operatori possono richiedere la prequalificazione della linea di accesso FTTCab svincolata dall'eventuale ordine di attivazione. L'attività di prequalificazione della linea di accesso è utile all'operatore che desidera conoscere in anticipo quale velocità è in grado di supportare una determinata linea fisica.

In tale ambito (prequalificazione completa) Telecom Italia definisce uno SLA relativo alle prestazioni effettivamente ottenibili sulla linea di accesso che costituiscono l'esito della prequalificazione.

Nel caso in cui l'operatore, a valle dell'espletamento dell'accesso, riscontri che la specifica velocità non è invece supportata sulla linea di accesso, dovrà inviare apposita idonea segnalazione alla struttura di *assurance* Telecom Italia. La segnalazione dovrà avvenire entro 90 giorni solari successivi all'espletamento dell'attività di prequalificazione da parte di Telecom Italia ed indicarne l'esito.

Nei casi effettivamente riscontrati da Telecom Italia di errata prequalificazione, il *Trouble Ticket* sarà chiuso avente causa Telecom Italia con causale adeguata ("errata stima della velocità in prequalificazione").

Tabella 4: SLA per la prequalificazione di una linea FTTCab

Richiesta	SLA (giorni lavorativi)
Richiesta in orario base (dalle 8:30 alle 16:30 del Lun.-Ven.)	Entro 5 giorni lavorativi
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e Lun.-Ven fuori dall'orario base	Entro 5 giorni lavorativi a partire dal giorno lavorativo successivo alla segnalazione

2.1.5 SLA per il provisioning della banda di backhaul.

Il tempo di attivazione o variazione del valore della banda delle VLAN/dei CAR è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Telecom Italia (DRO) e la data in cui la VLAN/il CAR è attivata/o o ne è stata variata la banda.

Per variazione del valore della banda della VLAN/del CAR si intende l'aumento o la diminuzione di banda, ovvero la variazione di profilo di banda della VLAN richiesto dagli operatori nell'Area Locale, nell'Area di Raccolta o nella Macroarea di Raccolta.

Telecom Italia garantisce il rispetto degli SLA, qualora siano verificate le seguenti condizioni:

- l'operatore invia richieste di attivazione/variazioni del valore della banda delle VLAN/dei CAR per un massimo di 50 richieste a settimana complessive;
- l'operatore, che intende effettuare richieste per un numero di VLAN/CAR superiore ai 50 settimanali, deve presentare a Telecom Italia un piano con la lista completa delle

VLAN/dei CAR da attivare o da variarne il valore della banda con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla DRO.

Per gli ordini di cessazione si applica lo stesso SLA relativo agli ordini di attivazione. Nella seguente tabella sono illustrati i tempi dello SLA.

Tabella 5: SLA per il provisioning della banda di backhaul

Servizio	A 100% dei casi	B di cui il 95% dei casi
Attivazione/Cessazione di una VLAN/di un CAR	30 gg lavorativi (42 giorni solari)	15 gg lavorativi (21 giorni solari)
Variazione del valore della banda delle VLAN/dei CAR	30 gg lavorativi (42 giorni solari)	8 gg lavorativi (11 giorni solari)

2.1.6 SLA per il provisioning del kit di consegna Bitstream NGA

In virtù della completa sovrapposizione di catena impiantistica, lo SLA per il provisioning di un kit abilitato alla consegna dei servizi Bitstream NGA è del tutto identico allo SLA per il provisioning di un kit abilitato alla consegna del servizio Bitstream tradizionale su piattaforma Ethernet, sia nel caso di attivazioni che nel caso di cessazioni, e ne segue l'evoluzione. Si rimanda pertanto al documento di SLA associato all'Offerta di Riferimento dei servizi Bitstream vigente.

2.1.7 SLA per il provisioning del kit di consegna VULA

Per ciascuna sede OLT, il nodo di interconnessione VULA viene installato da Telecom Italia in corrispondenza della prima richiesta/del primo insieme di richieste di kit di consegna VULA. Gli SLA di provisioning dei kit VULA in configurazione standard (consegna su sito collocato) sono riportati nella successiva Tabella 6.

La richiesta di attivazione del kit VULA in configurazione standard può essere accettata solo se corredata delle posizioni di consegna dello stesso su di un cavo di raccordo in fibra ottica già attivo, che colleghi il TTF di centrale di Telecom Italia con il sito collocato destinato alla consegna del kit stesso (sono necessarie due posizioni libere sul TTF di attestazione del cavo di raccordo lato Operatore). Il provisioning dei raccordi interni di centrale tra gli apparati dell'operatore ed il TTF di Telecom Italia segue le modalità previste nell'ambito dell'Offerta di Colocazione vigente, compresi i relativi SLA.

La seguente tabella illustra lo SLA applicato:

Tabella 6: SLA per il provisioning del kit di consegna VULA

Componenti	Tempi massimi di evasione delle richieste	
<i>Kit di consegna richiesto in centrali non ancora aperte ai servizi Bitstream NGA e VULA</i>	Nello stesso giorno in cui la centrale è aperta al servizio Telecom Italia evade tutte le richieste di <i>kit VULA</i> pervenute con un anticipo di almeno 60 giorni	
<i>Kit di consegna in centrali già aperte ai servizi Bitstream NGA e VULA, ma nelle quali non sono ancora attivi kit VULA (centrali ancora non dotate del nodo di interconnessione VULA), nonché richieste relative a centrali non ancora aperte ai servizi Bitstream NGA e VULA pervenute con un anticipo inferiore ai 60 giorni rispetto alla data di effettiva apertura della centrale: fino a 30 richieste al mese per operatore</i>	60 giorni solari nel 100% dei casi	
<i>Kit di consegna in centrali nelle quali esistono già kit VULA attivi (già dotate del nodo di interconnessione VULA): fino a 30 richieste al mese per operatore</i>	60 giorni solari nel 100% dei casi	35 giorni solari nel 95% dei casi
Raccordo interno di centrale	SLA servizi di collocazione	

Qualora l'operatore preveda di richiedere l'attivazione di oltre 30 *kit* di consegna VULA in un lasso di tempo non superiore a 30 gg, è necessario che l'invio degli ordini sia preventivamente notificato all'*account manager* di Telecom Italia, al fine di una pianificazione dell'intervento. A seguito della pianificazione l'*account manager* fornirà uno specifico codice progetto che l'operatore inserirà negli ordini dei *kit*.

Lo SLA per espletare gli ordini di cessazione sui *kit* di consegna VULA è pari allo SLA di attivazione in centrali già dotate del nodo di interconnessione VULA.

2.2 Penali per il provisioning

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'operatore ha facoltà di chiedere a Telecom Italia dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura.

Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia 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.

Telecom Italia 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 delle stesse 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.

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.

2.2.1 Penali per il provisioning degli accessi – SLA base

Per il mancato rispetto dello SLA base di provisioning degli accessi FTTCab e/o FTTH di cui alla colonna “A” della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 7.

Tabella 7: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi FTTCab/FTTH

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi FTTCab/FTTH	Importo della penale
1÷7 giorni solari	50% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
8÷15 giorni solari	100% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
16÷30 giorni solari	200% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
31÷45 giorni solari	250% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45gg di ritardo + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno

Per il mancato rispetto dello SLA di provisioning degli accessi FTTCab e/o FTTH di cui alla colonna “B” della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di accessi complessivi attivati fuori SLA;
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero medio di giorni di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* degli accessi FTTCab e/o FTTH
 $= A \times B \times C \times 1,25$.

Per valorizzare le penali si considerano tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% e si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo. Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) Si escludono gli accessi già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) Si escludono dalla SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) Sui rimanenti accessi si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Esempio:

100 accessi FTTCab 30/3 Mbit/s espletati nel periodo di riferimento come segue:

- 10 accessi in 60 giorni (tempo di espletamento superiore al valore obiettivo di 40 giorni di cui alla soglia del 100%);
- 30 accessi in 25 giorni (tempo di espletamento superiore al valore obiettivo di 14 giorni di cui alla soglia del 95%, ma entro i 40 giorni di cui alla soglia del 100%);
- 60 accessi in 10 giorni (tempo di espletamento inferiore al valore obiettivo di 14 giorni di cui alla soglia del 95%).

Si valorizza la penale del 100% sui 10 accessi attivati in 60 giorni (scostamento dall'obiettivo pari a 20 giorni di ritardo).

Si valorizza la penale del 95% su 25 accessi (calcolati come $30 - (5\% \text{ di } 100 \text{ attivati})$).

2.2.2 Penali per il *provisioning* degli accessi – SLA premium

Per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* degli accessi FTTCab e/o FTTH di cui alla colonna "A" della Tabella 2, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 8.

Tabella 8: Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi.

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi	Importo della penale
1÷7 giorni solari	50% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
8÷15 giorni solari	100% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
16÷30 giorni solari	200% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
31÷45 giorni solari	250% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45gg di ritardo + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno

Per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* degli accessi FTTCab e/o FTTH di cui alle colonne “B” e “C” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- N = numero di accessi complessivi attivati fuori dallo SLA di cui alla colonna “B” o alla colonna “C” della Tabella 2;
- I = importo medio del canone giornaliero;
- M = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *premium* di *provisioning* degli accessi simmetrici = $N \times I \times M \times 1,35$.

2.2.3 Penali per l’errato *provisioning* degli accessi

Qualora il numero di accessi riscontrati come casi di errato *provisioning* “causa Telecom Italia” superi la soglia percentuale indicata dal relativo SLA, si applica, per ogni accesso consegnato oltre la soglia percentuale, una penale il cui importo è pari a quanto previsto per l’Intervento di Fornitura a Vuoto (*on call*) nel par. 5.1.

A seguito della segnalazione di errato *provisioning*, il tempo impiegato da Telecom Italia per effettuare le necessarie attività correttive sarà inoltre considerato come tempo di disservizio essendo regolato quindi dalle penali in ambito *assurance*.

2.2.4 Penali per l'errata prequalificazione degli accessi FTTCab

La penale è pari al valore del contributo effettivamente corrisposto dall'operatore per l'attività di prequalificazione richiesta, maggiorato del 20%, per ogni errata stima della velocità in fase di prequalificazione effettivamente riscontrata.

La penale per la ritardata comunicazione all'operatore dell'esito della prequalificazione è pari al 10% del contributo effettivamente corrisposto dall'operatore per l'attività di prequalificazione richiesta, per ogni giorno lavorativo oltre lo SLA.

2.2.5 Penali per la ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi FTTCab

La penale per la ritardata notifica all'operatore dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi FTTCab è pari al 10% del canone giornaliero del servizio FTTCab richiesto, per ogni giorno lavorativo successivo al decimo giorno dalla DRO, al netto delle sospensioni per causa cliente e/o operatore.

2.2.6 Penali per la variazione di configurazione/cessazione degli accessi

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca per la variazione di configurazione/disattivazione degli accessi, le percentuali di cui al relativo SLA, per ogni accesso eccedente le soglie definite Telecom Italia riconoscerà all'operatore le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 9.

Tabella 9: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100%	Importo della penale
1÷7 giorni solari	[40% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
8÷15 giorni solari	[80% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
16÷30 giorni solari	[160% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
31÷45 giorni solari	[200% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
oltre il 45° giorno solare	(Penale corrispondente a 45gg di ritardo + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,25

Qualora lo SLA di cui alla colonna “B” della Tabella 1 venga rispettato per una percentuale inferiore al 95% del totale degli ordini di variazione (variazione accessi e/o cessazione accessi), l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di ordini di variazione complessivamente espletati fuori SLA;
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero di giorni medi di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA = $A \times B \times C \times 1,25$.

Per valorizzare le penali si considerano tutte le variazioni/cessazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo. Successivamente si prendono tutte le variazioni/cessazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) Si escludono gli ordini già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) Si escludono dalla penale relativa allo SLA al 95%, il 5% del totale ordini (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) Sui rimanenti ordini si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Qualora Telecom Italia non riesca a variare la configurazione degli accessi limitando a 2 ore il tempo di interruzione del servizio erogato come riportato al par.2.1.1, si applicherà una penale di importo pari al canone giornaliero dell'accesso, per ogni 2 ore lavorative di ritardo.

2.2.7 Penali per il provisioning della banda di backhaul

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca l'attivazione, la variazione del valore della banda o la cessazione delle VLAN nei tempi di SLA, per ogni VLAN eccedente le soglie definite, Telecom Italia riconoscerà all'Operatore le penali come segue:

- Penali riferite al 100% dei casi (colonna A di Tabella 5): l'importo della penale sarà pari al 200% del canone giornaliero corrispondente alla VLAN o all'incremento di banda richiesto moltiplicato il numero di giorni solari di ritardo.
- Penali riferite al 95% dei casi (colonna B di Tabella 5): l'importo della penale sarà pari al numero di giorni solari di ritardo per il canone giornaliero corrispondente alla VLAN o all'incremento di banda richiesto.

Nel caso di VLAN per la quale l'operatore non ha specificato il valore della banda e quindi non c'è un canone giornaliero corrispondente, Telecom Italia riconoscerà all'operatore una penale pari al 50% del contributo di attivazione della stessa VLAN.

Per valorizzare le penali si considerano tutti le attivazioni, variazione del valore della banda, cessazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo. Successivamente si prendono tutti le attivazioni, le variazioni del valore della banda e le cessazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) Si escludono tutti gli accessi già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) Si escludono dalla SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) Sui rimanenti accessi si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

2.2.8 Penali per il provisioning del kit di consegna

In conseguenza di quanto precisato al par. 2.1.6, le penali per il provisioning del kit di consegna ai fini dei servizi Bitstream NGA coincidono con le penali previste per il provisioning del kit di

consegna ai fini del servizio *Bitstream* tradizionale su piattaforma *ethernet* e ne seguono l'evoluzione. Si rimanda pertanto alla descrizione delle penali contenute nel documento di SLA allegato all'Offerta di Riferimento dei servizi *Bitstream* vigente.

Nel caso di *provisioning* del kit di consegna VULA, qualora il tempo di consegna o di cessazione della componente porta del *kit* di consegna ecceda quanto previsto dal relativo SLA, si applicano le penali indicate nella Tabella 10.

Tabella 10: Calcolo penali per provisioning della porta del *kit* di consegna

Ritardo rispetto allo SLA del 100%	Penale
1÷2 giorni solari	30% canone mensile della porta
3÷7 giorni solari	50% canone mensile della porta
8÷15 giorni solari	100% canone mensile della porta
16÷30 giorni solari	200% canone mensile della porta
oltre il 31° giorno solare	Al 200% del canone mensile della porta si aggiunge il 200% del canone giornaliero della porta per ciascun giorno di ritardo oltre il 30°

Per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* dei kit di consegna VULA di cui alla colonna B della Tabella 6 (casi “95%”), l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di porte sul Kit complessivamente attivati/cessati fuori SLA;
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero medio di giorni di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA di provisioning dei Kit = $A \times B \times C$.

Per valorizzare le penali si considerano tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% e si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo. Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) Si escludono i *kit* già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) Si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di *bonus* va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) Sui rimanenti *kit* si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Per le penali relative al *provisioning* dei raccordi interni di centrale ed ai flussi di interconnessione tra il PdI di Telecom Italia ed il PoP dell'operatore, si rimanda a quanto previsto dalle relative offerte di riferimento vigenti.

3 Servizi interessati dal nuovo SLA unico di Assurance

Telecom Italia, con la pubblicazione dell'11 dicembre 2014, ha sottoposto all'approvazione di AGCom una nuova proposta di SLA unico per i seguenti servizi di accesso:

- *Wholesale Line Rental;*
- *Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling;*
- *Segmento di terminazione in fibra ottica;*
- *Bitstream, Bitstream NGA e VULA.*

Nelle more della conclusione del procedimento di revisione del sistema di SLA e Penali di cui alla delibera 623/15/CONS, art. 82, comma 1, Telecom Italia, per i servizi di accesso *Bitstream* NGA e VULA, applica gli ultimi SLA e le relative Penali approvati dall'AGCom (OR 2014 del 13 maggio 2016, approvata con delibera 41/16/CIR) e descritti nel capitolo successivo.

4 SLA e penali di Assurance

L'Assurance dei servizi oggetto di offerta consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio/degrado/richiesta di supporto aperti dagli operatori (tramite il sito *internet* di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com).

Il processo di *assurance*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del TT da parte dell'operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015".

Gli SLA si calcolano sui TT dell'operatore chiusi con "causa Telecom Italia" entro il periodo di riferimento.

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i casi:

1. eventi di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede cliente finale 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) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);
4. causa del cliente finale e/o dell'Operatore.

Si intendono per guasti quelli relativi ai *Trouble Ticket* (TT) di disservizio aventi causa Telecom Italia.

Il tempo di ripristino è definito come il numero di ore intercorrenti tra l'orario di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia e l'orario di notifica della chiusura del disservizio, al netto delle sospensioni precedentemente illustrate ai punti 1), 2), 3) e 4).

Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori SLA sulla base di eventuali specifiche esigenze degli Operatori da concordare su base progetto.

4.1 SLA per l'Assurance

4.1.1 SLA base per l'assurance degli accessi

Per la componente di accesso FTTCab/FTTH del servizio *Bitstream* NGA e del servizio VULA, Telecom Italia garantisce lo SLA base illustrato nelle seguenti Tabella 11 e Tabella 12.

Tabella 11: SLA base assurance degli accessi – Tempi di ripristino

Tempo di ripristino degli accessi FTTCab/FTTH	A 100% dei casi	B Di cui 95% dei casi
Segnalazione in orario base (dalle 8:00 alle 16:00 del Lun.-Ven.)	32 ore solari	24 ore solari
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e Lun.-Ven fuori dall'orario base	32 ore solari	

Tabella 12: SLA base assurance degli accessi – Disponibilità annua

Accessi FTTCab/FTTH	Disponibilità annua
Accessi FTTCab/FTTH per operatore	98%

4.1.2 SLA premium per l'assurance degli accessi

Telecom Italia offre, a titolo oneroso per l'operatore, i seguenti SLA *premium* riferiti ai guasti bloccanti (disservizi) aventi causa Telecom Italia.

Tabella 13: SLA premium assurance degli accessi

Opzione		Tempi di ripristino		Disponibilità annua accesso FTTCab/FTTH	Prezzo €/mese * linea assistita
		A 85% dei casi	B 100% dei casi		
Fast	Segnalazione dalle 8:00 alle 22:00 del Lun.÷Ven. escluso festivi	8 ore lavorative	12 ore lavorative	99,00	7,00
Saturday	Segnalazione dalle 8:00 alle 22:00 del Lun.÷ Sab. escluso festivi	8 ore lavorative	12 ore lavorative	99,00	9,00
H24	Segnalazione su fascia H24	8 ore solari	12 ore solari	99,30	19,00
Gold	Segnalazione dalle 8:00 alle 20:00 del Lun.÷Ven. escluso festivi	-	4 ore solari	99,70	29,00
	Tutti gli altri casi	-	12 ore solari		

Gli importi sopra riportati per gli SLA *premium* sono da considerarsi aggiuntivi agli importi previsti nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori”.

4.1.3 SLA per i degrading sugli accessi

A fronte di una segnalazione di degrado su accesso FTTCab o FTTH, Telecom Italia verifica la situazione presente in rete in base ai criteri indicati nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2015: Servizi *Bitstream* NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori” ed identifica se il degrado è di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato) o se è relativo alla linea di accesso.

In genere, Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia”; con specifico riferimento alle segnalazioni relative a problematiche di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato), Telecom Italia provvede alla rimozione del degrado limitatamente ai casi aventi “causa Telecom Italia” e classificazione tecnica “desaturazione rete”. Inoltre, per questa tipologia di segnalazioni Telecom Italia provvederà a fornire all’operatore la previsione di risoluzione, rimodulabile, entro 10 giorni solari a partire dalla Data di Ricezione Reclamo (DRR).

Tabella 14: SLA per i degradi sugli accessi

Opzione	Tempi di ripristino
Segnalazione degrado dell'accesso	7 gg solari nel 92% dei casi
Segnalazione problematiche infrastrutturali (Throughput limitato)	50 gg solari nell'82% dei casi

4.1.4 SLA per i disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Ai fini del calcolo del presente SLA, un *Trouble Ticket* di disservizio/degrado su un accesso si considera ripetuto qualora venga chiuso con la medesima causa e classificazione tecnica con cui era già stato chiuso, nelle precedenti 72 ore solari, un altro TT di disservizio/degrado sul medesimo accesso. Sono inclusi in questa fattispecie i TT di disservizio/degrado sul medesimo accesso chiusi con causa Telecom Italia.

Tabella 15: SLA per i disservizi/degradi ripetuti sugli accessi di un operatore

Opzione	Soglia
Disservizi/degradi ripetuti sugli accessi	5% per anno solare

4.1.5 SLA per l'assurance della banda di backhaul

Gli SLA per l'assurance della banda di *backhaul* includono solo i TT chiusi con causale "Causa Telecom Italia".

La segnalazione dei guasti/disservizi delle VLAN da parte dell'operatore può avvenire H24 tramite Portale *Wholesale*. Telecom Italia garantisce lo SLA riportato nelle seguenti tabelle.

Tabella 16: SLA per l'assurance della banda di backhaul

Tempo di ripristino delle VLAN	
Segnalazione dalle 8:00 alle 12:00 dal Lun.÷Ven. esclusi i festivi	4 ore solari
Tutti gli altri casi	12 ore solari

Tabella 17: SLA per l'assurance della banda di backhaul – Disponibilità annua

Disponibilità annua	
VLAN per operatore	98,8%

4.1.6 SLA per l'assurance dei kit di consegna Bitstream NGA

In virtù della completa sovrapposizione di catena impiantistica, lo SLA per l'assurance del kit abilitato alla consegna dei servizi Bitstream NGA è del tutto identico allo SLA per l'assurance di un kit abilitato alla consegna del servizio Bitstream tradizionale su piattaforma Ethernet. Si rimanda pertanto al documento di SLA associato all'Offerta di Riferimento dei servizi Bitstream vigente.

4.1.7 SLA per l'assurance dei kit di consegna VULA

Gli SLA per l'assurance del kit di consegna in includono solo i TT chiusi con causale "Causa Telecom Italia".

La segnalazione dei guasti/disservizi delle VLAN da parte dell'operatore può avvenire H24 tramite Portale Wholesale.

Al fine del calcolo dello SLA vanno considerati i tempi necessari per l'effettivo ripristino del servizio sulla base della componente che prevede il maggior tempo di SLA (porta sul PdI, apparato di terminazione L2, eventuale convertitore GbE/SDH, flusso di interconnessione o raccordo). La seguente Tabella 18 illustra lo SLA applicato per questo servizio.

Tabella 18: SLA per l'assurance del kit di consegna

Componente del kit di consegna		Tempi di ripristino
Porta GbE su PDI, apparato di terminazione L2, eventuale convertitore GbE/SDH	Segnalazione dalle 8:00 alle 24:00 dal Lun.÷Ven. esclusi i festivi	4 ore solari
	Tutti gli altri casi	8 ore solari
Flussi di interconnessione		Secondo SLA definiti nell'Offerta di Riferimento per i servizi a Capacità dedicata
Raccordi interni di centrale		Secondo SLA definiti nell'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione

4.2 Penali per l'assurance

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'operatore ha facoltà di chiedere a Telecom Italia dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura.

Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia 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.

Telecom Italia 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 delle stesse 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, Telecom Italia 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 ciascun livello di 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*.

4.2.1 Penali per l'assurance degli accessi – SLA base

Per i disservizi effettivamente riscontrati sugli accessi FTTCab e/o FTTH e addebitabili a Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di *assurance* di cui alla Tabella 11 (tempi di ripristino del servizio) ed alla Tabella 12 (disponibilità annua), l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 19.

Tabella 19: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA base definito per il 100% degli accessi FTTCab/FTTH

	Importo della penale
Per ogni ora (solare o lavorativa in funzione dello SLA applicabile) di ritardo sul tempo di ripristino	100% del canone giornaliero del servizio di accesso
Per ogni 0,1% di scostamento sulla disponibilità annua dell'accesso	10% del canone giornaliero dell'accesso
Per ogni 0,1% di scostamento sulla disponibilità annua della VLAN	10% del canone giornaliero della VLAN

La penale viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un collegamento sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno necessario per il calcolo del parametro, Telecom Italia riconoscerà la penale qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno. In tali casi, il computo delle penali può essere effettuato su base semestrale.

4.2.2 Penali per l'assurance degli accessi – SLA premium

Per i disservizi effettivamente riscontrati e addebitabili a Telecom Italia, rimossi oltre i tempi definiti dallo SLA *premium* di assurance di cui alla Tabella 13, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 20.

Tabella 20: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi FTTCab/FTTH

	Importo della penale
•per ogni ora (solare o lavorativa) di ritardato ripristino sulla singola linea assistita	100% del canone giornaliero del servizio di accesso + 100% del canone giornaliero per lo SLA premium di assurance
Per ogni 0,1% di scostamento sulla disponibilità annua della singola linea di accesso assistita	20% del canone giornaliero dello SLA premium di assurance

Le penali complessivamente corrisposte per il servizio *premium* non potranno in alcun caso superare il valore dell'80% dei canoni annui totali corrisposti dall'operatore per il servizio *premium*.

La penale viene calcolata sui collegamenti attivi un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un collegamento sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno solare, il riconoscimento della penale relativa alla disponibilità, qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno, può essere effettuato su base semestrale.

4.2.3 Penali per gli SLA sui disservizi/degradi degli accessi FTTCab

Per ogni *Trouble Ticket* (TT) di degrado effettivamente riscontrato su un accesso FTTCab e addebitabile a Telecom Italia, rimosso o chiuso con classificazione “non esercibile” oltre i tempi definiti dal relativo *SLA* per il degrado degli accessi FTTCab di cui alla Tabella 14, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 21.

Tabella 21: Calcolo penali per ritardo rispetto allo *SLA* per il disservizio/degrado degli accessi FTTCab

	Importo della penale
per ogni giorno solare, o frazione di esso, di ritardo nella risoluzione del degrado	200% del canone giornaliero del servizio di accesso

I TT appartenenti alla soglia del 95% (85% nel caso di degradi di tipo infrastrutturale) sono individuati in base all'ordine cronologico della loro apertura.

4.2.4 Penale per lo SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Per i TT di disservizi/degradi ripetuti sugli accessi che eccedono la soglia di cui alla Tabella 15, Telecom Italia riconoscerà all'operatore che ne faccia richiesta una penale come illustrata nella seguente tabella.

Tabella 22: Calcolo penali per lo SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

	Importo della penale
Per ogni TT eccedente la soglia	10 volte il canone giornaliero dell'accesso sul quale è stato effettuato l'intervento

Esempio di calcolo:

- a) totale TT chiusi nell'anno solare : 657;
- b) soglia: 5% di 657 = 33;
- c) totale TT "ripetuti": 50;
- d) totale TT "ripetuti" sottoposti a penale: $50 - 33 = 17$ (individuati in base all'ordine cronologico della loro apertura);
- e) penale: $17 \times 10 \times$ canone giornaliero dell'accesso medio pesato.

4.2.5 Penali per gli SLA di *assurance* della banda di *backhaul*

Per ciascuna VLAN ripristinata oltre i tempi previsti dal relativo SLA di cui Tabella 16, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 23.

Tabella 23: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA della banda di *backhaul*

	Importo della penale
Per ogni ora di ritardo nella risoluzione del guasto/disservizio	100% del canone giornaliero della VLAN

Nel caso di VLAN per la quale l'operatore non ha specificato il valore della banda e quindi non c'è un canone giornaliero corrispondente, Telecom Italia riconoscerà all'operatore una penale pari al 50% del contributo di attivazione della stessa VLAN.

4.2.6 Penali per gli SLA di *assurance* del kit di consegna

Qualora Telecom Italia non rispetti lo SLA di *assurance* del kit di consegna di cui alla Tabella 18, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 24.

Tabella 24: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA del kit di consegna

	Importo della penale
Per ogni ora di ritardo nella risoluzione del guasto/disservizio sulla porta GbE	120% del canone giornaliero della porta GbE

Per quanto riguarda le penali delle componenti del kit di consegna flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale, si fa riferimento a quanto previsto dallo SLA relativo alle rispettive Offerte di Riferimento.

5 Interventi a vuoto

5.1 Interventi di Fornitura a Vuoto

In fase di *provisioning*, la fattispecie di “Intervento di Fornitura a Vuoto” si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordine dell’operatore acquisito da Telecom Italia e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. il cliente finale è irreperibile, il cliente finale rifiuta l’intervento del tecnico di Telecom Italia, l’operatore richiede l’annullamento dell’ordine prima dell’espletamento del servizio richiesto, la canalina del cliente finale è ostruita o non idonea).

In particolare, a seguito di un ordine dell’operatore, si possono verificare i seguenti casi:

- 1) nella fase di contatto per la presa/conferma dell’appuntamento (on call), il tecnico di Telecom Italia riscontra, ad esempio, i seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’operatore è irreperibile;
 - b) il recapito telefonico e/o l’indirizzo del cliente finale/dell’operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’operatore non è disponibile a prendere/confermare l’appuntamento per l’intervento tecnico presso la propria sede;
 - d) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’operatore;
- 2) nella fase dell’intervento tecnico (on field), il tecnico di Telecom Italia non può eseguire/completare l’attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:
 - a) il cliente finale/l’operatore è irreperibile;
 - b) l’indirizzo del cliente finale/dell’operatore è errato;
 - c) il cliente finale/l’operatore rifiuta l’intervento tecnico;
 - d) l’impianto del cliente finale/dell’operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l’operatore non ha ottenuto i permessi necessari);
 - e) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’operatore.

Nei suddetti casi l’ordine viene chiuso negativamente a causa del cliente finale/dell’operatore e la causale appropriata è comunicata all’operatore. Tale evento è identificato come “Intervento di Fornitura a Vuoto” da parte di Telecom Italia.

Nel caso di “Intervento di Fornitura a Vuoto”, l’operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

	Euro
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on call</i>)	-
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on field</i>)	32,28

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli “Interventi di Fornitura a Vuoto” sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: la descrizione della causale, la data di ricezione dell’ordine, l’identificativo del servizio, l’identificativo dell’ordine, la data di notifica all’operatore, l’importo applicato. A partire dal 16 giugno 2015, Telecom Italia ha aggiunto ulteriori informazioni: indirizzo della sede del cliente finale, adesione al processo NPD, codice e descrizione della causale sospensione, manodopera sociale/impresa, descrizione dell’impresa.

5.2 Interventi di Manutenzione a Vuoto

In fase di *assurance*, la fattispecie di “Intervento di Manutenzione a Vuoto” si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione (*Trouble Ticket*) dell’operatore per un malfunzionamento sulla catena impiantistica di Telecom Italia, venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell’operatore, errata configurazione sulla rete dell’operatore).

In particolare Telecom Italia, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dall’Operatore verso Telecom Italia;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaud) della segnalazione;
- riscontro all’Operatore sull’esito delle verifiche e/o dell’intervento eseguito.

In base all’esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene gestito in modo *standard* e chiuso con “Causa Telecom Italia” o “Causa terzi/forza maggiore”;
- 2) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene chiuso con “Causa OLO”; tale evento è identificato come “Intervento di Manutenzione a Vuoto” da parte di Telecom Italia;
- 3) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio, da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell’operatore, da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell’operatore. Il *Trouble Ticket* viene chiuso con “Causa OLO”; tale evento è identificato come “Intervento di Manutenzione a Vuoto” da parte di Telecom Italia.

Nel caso di “Intervento di Manutenzione a Vuoto”, l’Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

	Euro
Intervento di Manutenzione a Vuoto (<i>on call</i>)	-
Intervento di Manutenzione a Vuoto (<i>on field</i>)	72,12

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli “Interventi di Manutenzione a Vuoto” sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: le attività svolte (identificativo e classificazione tecnica del *Trouble Ticket*), l’identificazione dell’evento (data e ora di apertura e di chiusura del *Trouble Ticket* in corrispondenza dell’intervento svolto), l’evidenza che il malfunzionamento non è di competenza di Telecom Italia (“Causa OLO” indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket*), l’importo applicato. A partire da marzo 2015, in fattura sono altresì riportati:

- indirizzo sede/impianto;
- codice/descrizione dell’Impresa (MOI) oppure matricola del tecnico (MOS).