

Provisioning in modalità System Unico per Servizi Wholesale ULL/SLU

Il presente allegato disciplina le attività di *provisioning on field* in modalità System Unico per i Servizi Wholesale. Nelle rispettive Convenzioni, le Parti, ciascuna per quanto di propria competenza, faranno in modo che le attività di *provisioning* affidate alle Imprese System siano disciplinate nel rispetto del Contratto Quadro e del presente allegato.

Le Imprese System incaricate dalle Parti svolgeranno le attività di *provisioning on field* sulla rete di accesso di TIM, nelle Aree di Cantiere e per i Servizi Wholesale indicati dall'Operatore.

L'OL dell'Operatore può riguardare:

- (i) attivazione o migrazione su un impianto attivo (linea attiva; "**LA**"), già utilizzata da TIM o altro Operatore per fornire un servizio ai clienti finali;
- (ii) attivazione di un impianto non attivo (linea non attiva; "**LNA**"), per il quale occorre realizzare la connessione elettrica con la centrale locale/armadio ripartilinea mediante interventi di TIM nella rete di distribuzione.

Gli OL da eseguire in modalità System unico saranno specificatamente caratterizzati dall'Operatore che dovrà precisare:

- (i) assegnazione dell'OL all' Impresa System;
- (ii) l'eventuale attribuzione della policy di contatto ("PdC") all' Impresa System;
- (iii) l'eventuale richiesta di ulteriori Prestazioni Aggiuntive, quali attività a casa cliente compreso l'eventuale collaudo finale, SLA PLUS, compilazione del campo quarto referente attualmente utilizzato.

In caso di mancata o errata valorizzazione dell'informazione di cui al punto (i) e (ii) l'OL non verrà gestito e sarà restituito all'Operatore.

Nel presente Allegato, i termini con iniziale maiuscola, non diversamente definiti, assumono lo stesso significato attribuito loro nel Contratto Quadro.

1. Disposizioni generali

Dopo aver ricevuto un OL, TIM effettua le verifiche connesse all'acquisizione della richiesta e all'accettazione dell'ordine e assegna le risorse di rete.

TIM può sospendere o rimodulare gli OL, solo nei casi previsti dalla normativa vigente.

A seguito delle verifiche svolte in sede di acquisizione della richiesta, accettazione dell'OL e assegnazione delle risorse di rete, TIM invia all'Impresa System gli OL ricevuti dall'Operatore tramite la piattaforma informatica in uso per i Servizi Wholesale ("**Piattaforma Informatica**").

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

L'Impresa System effettua le attività necessarie alla fornitura dei Servizi *Wholesale* secondo le linee guida, le procedure operative e le norme tecniche fornite da ciascuna Parte per la rispettiva porzione di rete e le attività di propria competenza.

1.1. Contatti con il cliente finale e ulteriori Prestazioni Aggiuntive richieste dall'Operatore

Nel caso in cui l'Operatore chieda all'Impresa System di gestire la policy di contatto (PdC):

- l'Operatore impartisce direttamente all'Impresa System le indicazioni e le istruzioni necessarie per eseguire le attività di contatto con il cliente finale al fine di prendere l'appuntamento;
- TIM non assume alcuna responsabilità relativamente all'attività stessa e non è tenuta a effettuare alcun controllo in relazione alle attività di contatto con il cliente e gestione dell'appuntamento.

L'Impresa System è tenuta, comunque, a registrare sui sistemi di TIM la presa di appuntamento e tutte le eventuali rimodulazioni nei tempi e nei modi previsti dalla regolamentazione e dalla Convenzione tra TIM e l'Impresa System.

L'Impresa System è l'unico soggetto responsabile nei confronti dell'Operatore per la PdC, il rispetto degli SLA PLUS e le ulteriori Prestazioni Aggiuntive eventualmente richieste dall'Operatore

Le responsabilità dell'Impresa System e di TIM in caso di richiesta di Prestazioni Aggiuntive sono precisate nell'art. 7 del Contratto Quadro.

1.2. Esecuzione della lavorazione

TIM invia l'OL all'Impresa System entro il termine definito nell'ambito del Tavolo Tecnico per l'attuazione della Delibera.

L'Impresa System esegue la lavorazione in base alle informazioni e alle indicazioni presenti nell'OL.

L'Impresa System è tenuta a svolgere, sui sistemi informatici, tutte le attività necessarie a rispettare le mimiche di dialogo informatico tra gli OAO, in modo da assicurare l'aggiornamento dei sistemi e il rispetto delle notifiche nei confronti degli OAO (anche terzi) coinvolti nel processo *wholesale*.

1.3. Accesso alle banche dati e attività di supporto

TIM autorizza l'Impresa System ad accedere alle banche dati di TIM indicate nella Convenzione tra quest'ultima e l'Impresa System per consultarle e documentare eventuali modifiche eseguite sulla rete di accesso per consentire il normale funzionamento del circuito.

È responsabilità dell'Operatore fornire la corretta documentazione della posizione di interconnessione in centrale (per ULL) e dell'armadio riparti-linea (per SLU) per assicurare il corretto e tempestivo aggiornamento delle banche dati di TIM.

TIM mette a disposizione dell'Impresa System le proprie strutture di *back office* per le seguenti attività di supporto:

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

- (i) assistenza telefonica per eventuali verifiche e/o chiarimenti relativi alle informazioni fornite da TIM nell'OL;
- (ii) documentazione in banca dati;
- (iii) chiarimenti e/o indicazioni aggiuntive in merito allo svolgimento delle attività operative sulla rete d'accesso.

È responsabilità dell'Operatore garantire le altre attività di supporto, incluse quelle riguardanti:

- (i) le caratteristiche del servizio fornito al cliente finale;
- (ii) elementi estranei alla catena impiantistica di TIM (quali eventuali prodotti forniti dall'Operatore);
- (iii) le attività di contatto con il cliente e gestione dell'appuntamento, in caso di affidamento della PdC disaggregata;
- (iv) le ulteriori Prestazioni Aggiuntive.

2. Disposizioni specifiche riguardanti i diversi tipi di intervento

2.a. LNA

A seguito delle verifiche svolte in sede di acquisizione della richiesta, accettazione dell'ordine e assegnazione delle risorse di rete, TIM inoltra l'OL all'Impresa System tramite la Piattaforma Informatica per lo svolgimento delle attività *on field* e, eventualmente, delle Prestazioni Aggiuntive, inclusa la PdC.

Nelle proprie attività, l'Impresa System osserva le regole e le mimiche di dialogo informatico tra Operatori previste dalle OR in vigore e dallo schema di processo che costituisce parte integrante del Contratto Quadro ("Schema di Processo" Allegato C) nonché le istruzioni di lavoro impartite da TIM nel rispetto della normativa vigente (ad esempio, per la rilevazione di saturazione/assenza di risorse in rete di accesso).

L'Impresa System registra sulla Piattaforma Informatica l'esito positivo o negativo delle attività realizzative *on field* secondo le disposizioni impartite da TIM.

2.a.1. Contatti con il cliente finale

Una volta ricevuto l'OL, se richiesto nell'OL stesso, l'Impresa System svolge le attività di contatto con il cliente sulla base delle indicazioni e delle istruzioni fornite dall'Operatore. Le mimiche di dialogo informatico tra l'Impresa System e TIM sono quelle attualmente utilizzate da TIM per effettuare la PdC e sono descritte in Allegato C.

L'Operatore o una società terza da esso identificata, può prendere l'appuntamento con il cliente anche prima dell'invio dell'OL a TIM. In questo caso l'Operatore comunicherà la data appuntamento a TIM che la invierà nell'OL all'Impresa System.

2.a.2. Attività on field

Nella data fissata per l'appuntamento, l'Impresa System esegue l'intervento *on field* per realizzare l'impianto sulla base delle informazioni tecniche contenute nell'OL e sulla base delle norme tecniche di TIM relative alla rete di accesso ("**Norme Tecniche**").

L'Impresa System è in ogni caso tenuta a svolgere sulla Piattaforma Informatica tutte le attività necessarie a rispettare le mimiche di dialogo informatico tra OAO per assicurare l'aggiornamento del sistema, il tracciamento dello stato di lavorazione e il rispetto delle notifiche nei confronti degli OAO (anche terzi) coinvolti nel processo *wholesale*.

Qualora, nella fase di lavorazione *on field* siano necessarie attività che devono essere svolte da TIM ovvero emergano circostanze che impediscono di completare l'intervento, l'Impresa System inserisce sulla Piattaforma Informatica la relativa causale e TIM segue quanto previsto nell'Allegato C.

2.a.3. Collaudo

Il collaudo è svolto:

- (i) secondo quanto previsto dalle Norme Tecniche per le attività effettuate sulla rete di TIM secondo OR;
- (ii) secondo le disposizioni impartite dall'Operatore per le attività effettuate sulla rete di quest'ultimo e, ove necessario per svolgere le Prestazioni Aggiuntive nella sede del cliente finale.

L'Impresa System chiude l'OL solo a seguito dell'esito positivo del collaudo sulla rete di TIM.

Qualora non sia in grado di portare a termine l'intervento per motivi tecnici, l'Impresa System richiede il supporto del *back office* di TIM e dell'Operatore, che forniscono indicazioni, ognuno per la parte di propria competenza, sulle modalità di gestione della lavorazione.

Nel caso in cui non sia possibile chiudere la lavorazione per problematiche emerse in fase di collaudo e di competenza di TIM, l'Impresa System si adopera per risolvere la problematica ed eventualmente rimodula la DAC con causale TIM. Nel caso in cui dette problematiche siano di competenza dell'Operatore, l'Impresa System si adopera per risolvere la problematica ed eventualmente sospende l'OL con causale OAO.

Durante il collaudo e fino al suo esito positivo, l'Impresa System è tenuta a svolgere sui sistemi informatici di TIM tutte le attività necessarie a garantire il rispetto delle notifiche nei confronti degli OAO coinvolti nel processo *wholesale*.

2.b LA

A seguito delle verifiche svolte in sede di acquisizione della richiesta e accettazione dell'ordine, TIM inoltra l'OL all'Impresa System tramite la Piattaforma Informatica per la realizzazione tecnica dell'intervento.

L'Impresa System deve eseguire l'intervento *on field* a DAC nel rispetto delle Norme Tecniche sulla base delle informazioni tecniche presenti nell'OL messe a disposizione da TIM tramite la Piattaforma Informatica.

L'Impresa System è in ogni caso tenuta a svolgere sulla Piattaforma Informatica tutte le attività necessarie a rispettare le mimiche di dialogo informatico tra Operatori per assicurare l'aggiornamento del sistema, il tracciamento dello stato di lavorazione e il rispetto delle notifiche nei confronti degli Operatori (anche terzi) coinvolti nel processo *wholesale*.

L'Impresa System è tenuta a chiudere la lavorazione a DAC.
Il processo è descritto nell'Allegato C.

Qualora non sia in grado di portare a termine l'intervento per motivi tecnici, l'Impresa System richiede il supporto del *back office* di TIM e dell'Operatore, che forniscono indicazioni, ognuno per la parte di propria competenza, sulle modalità di gestione della lavorazione.

In caso di richiesta di attivazione con contestuale *number portability* geografica, TIM assicura anche il corretto processo di gestione della portabilità del numero a DAC secondo quanto previsto nell'OR vigente. L'Impresa System garantisce il flusso delle informazioni necessarie a rispettare le procedure di sincronizzazione tra Operatori, in particolare attraverso lo strumento delle rimodulazioni in conformità alle norme vigenti.

Qualora, nel corso dell'intervento, l'Impresa System rilevi la necessità di contattare il cliente finale per superare ostacoli alla lavorazione o assicurare la funzionalità del servizio, l'Impresa System si attiene alle istruzioni e alle indicazioni fornite dall'Operatore, fermo restando che è tenuta a chiudere la lavorazione a DAC.

2.b.3. Collaudo

Il collaudo è svolto:

- (i) secondo quanto previsto le Norme Tecniche per le attività effettuate sulla rete di TIM secondo OR;
- (ii) secondo le disposizioni impartite dall'Operatore per le attività effettuate sulla rete di quest'ultimo e, ove necessario per svolgere le prestazioni aggiuntive nella sede del cliente finale.

L'Impresa System chiude l'OL solo a seguito dell'esito positivo del collaudo sulla rete TIM.