

Assurance in modalità System Unico per Servizi Wholesale ULL/SLU

Il presente allegato disciplina le attività di *assurance* 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 delle Imprese System siano disciplinate nel rispetto del Contratto Quadro e del presente Allegato.

Alle Imprese System sono affidate le prestazioni di *assurance* di cui all'articolo 2.2 (b) del Contratto Quadro, da svolgere sulla linea del singolo cliente (disservizi, degradi e richieste di supporto), con esclusione dei *Trouble Ticket* relativi alla *number portability* e dei guasti plurimi, che interessano più linee (quali, a titolo esemplificativo, i guasti relativi ai cavi).

Restano di competenza dell'Operatore le attività propedeutiche all'apertura del TT secondo quanto previsto dall'OR vigente.

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

1. Descrizione del processo

a) In caso di malfunzionamenti sulla rete di accesso, l'Operatore invia a TIM, tramite la Piattaforma Informatica (ossia il sistema *Web Service*, il portale di *assurance* e i sistemi manuali in caso di eventuali temporanei malfunzionamenti dei precedenti sistemi), un TT contenente tutte le informazioni necessarie alla lavorazione.

b) Ciascun TT dovrà essere caratterizzato dall'Operatore inserendo le seguenti informazioni:

- (i) l'Impresa System scelta dall'Operatore;
- (ii) eventuali Prestazioni Aggiuntive assegnate all'Impresa System, ossia: SLA PLUS, attività a casa cliente incluso l'eventuale collaudo finale in casa cliente.

I TT affidati a Imprese System con eventuale richieste di "SLA PLUS Assurance", secondo quanto previsto dall'OR vigente, saranno assegnati all'Impresa System selezionata e lo SLA PLUS Assurance previsto da OR non sarà gestito da TIM.

In caso di mancata valorizzazione dell'informazione di cui al punto i) il TT non verrà gestito e restituito all'Operatore.

c) Dopo aver ricevuto il TT l'Impresa System, applicando le Norme Tecniche:

- (i) prende in carico il TT;
- (ii) effettua l'intervento, nell'ambito del quale:
 - a. se il malfunzionamento rientra nella propria competenza, effettua la riparazione nei tempi stabiliti, procedendo alla classificazione tecnica del malfunzionamento della linea e attribuendone la competenza, ai sensi dell'OR vigente, a TIM, all'Operatore o a eventi non riconducibili ad alcuna delle parti, secondo quanto previsto al successivo punto 2;

b. se il malfunzionamento non rientra nella propria competenza, reinoltra il TT a TIM.

d) A seguito del rinvio del TT di cui alla precedente lettera c), punto (ii) b, TIM si attiva per porre rimedio al malfunzionamento con personale proprio o di impresa esterna (anche diversa dall'Impresa System), informandone l'Operatore attraverso la Piattaforma Informatica e fornendo, appena disponibili, indicazioni sulle tempistiche per la risoluzione del guasto.

e) I malfunzionamenti verificatisi sulle componenti di rete di TIM (con "Causa Telecom", "Forza Maggiore", "Causa Terzi"), in base al Contratto Quadro, sono lavorati secondo modalità conformi all'OR vigente, recepite nella Convenzione tra TIM e l'Impresa System.

f) I malfunzionamenti verificatisi sulle componenti di rete dell'Operatore ("Causa Operatore") sono lavorati in base alla Convenzione tra l'Impresa System e l'Operatore.

g) Le Prestazioni Aggiuntive (inclusi eventuali SLA PLUS SU), se richieste, sono eseguite dall'Impresa System in base alla Convenzione tra l'Impresa System e l'Operatore.

h) Per comunicare e consultare le informazioni inerenti le attività elencate nei precedenti punti da a) a g) è utilizzata la Piattaforma Informatica.

Nel caso in cui per svolgere la prestazione in SLA PLUS SU, sia necessario accedere alla centrale fuori orario base, le Imprese System dovranno preventivamente richiedere le necessarie abilitazioni a TIM secondo le procedure e le normative applicabili.

2. Classificazione tecnica e attribuzione della competenza per la risoluzione

Applicando quanto previsto nell'OR vigente e in conformità all'articolo 7 del Contratto Quadro, l'Impresa System è tenuta, nei confronti di entrambe le Parti, a: (i) effettuare la classificazione tecnica del malfunzionamento della linea sulla base del tipo di guasto, e (ii) attribuirne la competenza ai sensi dell'OR vigente (anche ai fini dell'applicazione degli SLA e Penali), in funzione della causa che lo ha determinato e della porzione di rete interessata, sulla base delle risultanze delle attività poste in essere. In particolare, l'Impresa System attribuisce il malfunzionamento a:

- (i) TIM;
- (ii) forza maggiore;
- (iii) terze parti;
- (iv) Operatore.

L'Impresa System effettua la classificazione tecnica del malfunzionamento compilando 'apposita sezione "Documentazione Tecnica d'Intervento" sulla Piattaforma Informatica in fase di chiusura dell'intervento tecnico.

3. Catena impiantistica di riferimento per i servizi

Ai fini dell'imputazione dei malfunzionamenti, fatto salvo quanto previsto al precedente punto 2 con riguardo agli accertamenti dell'Impresa System, TIM può essere ritenuta responsabile soltanto dei guasti verificatisi sulla catena impiantistica di sua proprietà coinvolta nell'erogazione dei singoli Servizi Wholesale, definita nell'OR vigente per i circuiti ULL/SLU.

4. Contatti con il cliente finale ed esecuzione della lavorazione

Al fine dell'esecuzione dell'intervento, l'Impresa System, in linea con l'OR vigente, gestisce autonomamente l'eventuale appuntamento con il cliente finale e, d'intesa con l'Operatore, le eventuali problematiche riguardanti la sua rintracciabilità o disponibilità all'intervento stesso. Per tale attività l'Impresa System utilizza le informazioni fornite dall'Operatore nel TT, che deve contenere tutti i riferimenti di contatto del cliente finale. L'Operatore può fornire all'Impresa System ogni ulteriore supporto necessario o utile per svolgere l'attività di contatto del cliente finale.

L'Impresa System è incaricata da TIM di aggiornare i sistemi informatici di *assurance* di quest'ultima, registrandovi l'esito dei contatti con il cliente finale e della lavorazione.

In caso di (i) indisponibilità o irreperibilità del cliente in fase di presa dell'appuntamento o (ii) impossibilità di effettuare la lavorazione per cause imputabili al cliente, l'Impresa System applica quanto previsto nell'OR vigente, inserendo le informazioni di chiusura della segnalazione e di sospensione delle lavorazioni sulla Piattaforma Informatica.

5. Accesso alle banche dati e attività di supporto

TIM consente all'Impresa System di accedere alle proprie banche dati per consultarle e documentare eventuali modifiche eseguite sulla rete di accesso al fine di ristabilire il normale funzionamento della linea.

Resta in capo all'Operatore la responsabilità della 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.

Le strutture di *back office* di TIM forniscono supporto all'Impresa System per le attività da essa effettuate per conto di TIM, tramite, ad esempio:

- accesso alla documentazione in banca dati;
- chiarimenti in merito allo svolgimento delle attività operative sulla rete d'accesso.

L'Operatore garantisce all'Impresa System le necessarie attività di supporto, tramite, ad esempio:

- assistenza telefonica sulla correttezza della diagnosi effettuata dall'Operatore in fase di apertura del TT;
- indicazioni circa le caratteristiche del servizio fornito al cliente finale;
- fornitura di eventuali recapiti alternativi del cliente finale;
- gestione del rapporto e del contatto con il cliente finale;
- informazioni tecniche circa gli elementi estranei alla catena impiantistica di TIM;
- ogni altro supporto necessario ad assicurare lo svolgimento delle Prestazioni Aggiuntive da parte dell'Impresa System.

L'Operatore può interagire con l'Impresa System per essere tempestivamente informato dello stato di avanzamento della lavorazione.

6. Collaudo

A seguito del completamento delle attività di risoluzione del malfunzionamento, l'Impresa System esegue il collaudo e verifica il corretto ripristino della linea.

In particolare l'Impresa System:

- (i) esegue il collaudo tecnico del funzionamento del servizio sulla rete di TIM secondo le Norme Tecniche e, se richiesto dall'Operatore (tramite richiesta di Prestazioni Aggiuntive), esegue il collaudo del servizio erogato al cliente finale secondo le procedure concordate con l'Operatore stesso nel rispetto del Contratto Quadro e del presente Allegato;
- (ii) in assenza di Prestazioni Aggiuntive, una volta effettuate le attività di collaudo su rete TIM di cui al punto precedente con esito positivo, chiude la lavorazione sui sistemi informatici di TIM;
- (iii) la chiusura della lavorazione da parte dell'Impresa System pone il TT in uno stato di sospensione per "attesa collaudo Operatore" secondo quanto previsto dall'OR vigente. In caso di collaudo negativo da parte dell'Operatore nel periodo di *time out* per attesa collaudo Operatore previsto dall'OR vigente, il TT torna in carico all'Impresa System.