

## Allegato C alla delibera n. 559/14/CONS

### *Service Level Agreement*

1. Al fine di garantire che l'offerta di segmenti terminali di linee affittate all'ingrosso per il rilegamento di sedi d'utente non sia discriminatoria in relazione alla cessione interna dello stesso servizio, Telecom Italia fornisce agli operatori concorrenti servizi e informazioni adottando le medesime condizioni tecniche, economiche e gestionali fornite internamente.
2. Telecom Italia articola gli SLA per i segmenti di terminazione in:
  - un'offerta base per i segmenti di terminazione che garantisce condizioni di *provisioning*, *assurance* e disponibilità annua che permettano la replicabilità del servizio al dettaglio di linee affittate di Telecom Italia;
  - un'offerta *premium* per i segmenti di terminazione che garantisce condizioni di *provisioning*, *assurance* e disponibilità annua migliorative e tali da soddisfare requisiti di affidabilità necessari al rilegamento di nodi terminali di altri operatori.
3. Per quanto riguarda i tempi di *provisioning*, Telecom Italia garantisce che le offerte di SLA base prevedano tempi minimi per la consegna dei servizi di segmenti terminali inferiori ai tempi di consegna previsti per i servizi caratterizzati dalle medesime velocità sul mercato al dettaglio.
4. Telecom Italia prevede per i segmenti terminali tempi massimi di *provisioning* garantiti con penali nel 95% e nel 100% dei casi. I tempi di *provisioning* garantiti dovranno risultare in linea con la migliore prassi europea e considerare un margine di almeno quattro giorni necessario agli operatori per replicare le offerte al dettaglio di Telecom Italia a partire dalle offerte all'ingrosso di segmenti terminali.
5. Telecom Italia applica per l'offerta di *provisioning* base di segmenti terminali i tempi massimi garantiti nel 95% dei casi riportati nella seguente tabella:

<b>Circuiti <i>terminating</i></b>	<b>Velocità</b>	<b>Tempi massimi di consegna (giorni solari)</b>
Analogici e PDH/SDH	fino a 64 Kbps	14
PDH/SDH	2 Mbps non strutturati	26
	2 Mbps strutturati	29
	34 Mbps, 155 Mbps, 622 Mbps, 2,5 Gbps	48
Ethernet	10 Mbps, 20 Mbps, 30 Mbps, 48 Mbps, 96 Mbps, 150 Mbps	48