

ALLEGATO 4

SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI

INDICE

1 PREMESSE	3
2 SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	3
2.1 SLA relativo al processo di Provisioning	3
2.2 SLA relativo al processo di Assurance e di configurazione Data Base	3
2.3 SLA relativi alle attività connesse con le procedure di MNP	4
2.4 SLA relativo ad Attività Straordinarie o Disservizi Eccezionali	4
Attività Straordinarie	4
Disservizi Eccezionali	5
3 PENALI	5
3.1 Provisioning della Mobile Number Portability	5
3.2 Penali per Assurance Mobile Number Portability e configurazione del Data Base	11
3.3 Penali per mancato rispetto dei tempi massimi previsti per le attività connesse con le procedure di MNP (di cui al paragrafo 2.3 del presente allegato)	12
3.5 Procedure di fatturazione e pagamento	12
ANNESSE A - ALLEGATO 4 MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEGLI SLA E REPORT	
DOCUMENTAZIONE CONTABILE	16
Tabella 1: Eventi di riferimento per il calcolo SLA.....	21

1 PREMESSE

Il presente allegato è efficace, per quanto concerne SLA e penali relative al processo di *Provisioning* ed *Assurance*, per la gestione delle procedure di portabilità del numero mobile di cui al presente Accordo Quadro.

Il presente allegato definisce i *Service Level Agreement* relativi al *Provisioning*, all'*Assurance* ed alle altre attività connesse alla prestazione di MNP oggetto del presente Accordo Quadro.

I clienti di un operatore, sia esso di rete che virtuale, devono avere lo stesso trattamento e le medesime forme di tutela all'interno dell'intero processo di MNP.

2 SERVICE LEVEL AGREEMENT

2.1 SLA relativo al processo di Provisioning

I tempi di completamento delle diverse fasi del processo di realizzazione, che costituiscono il Service Level Agreement relativo al processo di Provisioning, sono riportati nell'Allegato 2 al presente Accordo Quadro.

2.2 SLA relativo al processo di Assurance e di configurazione Data Base

In caso di disservizio post-attivazione notificato dal cliente portato al Recipient, quest'ultimo segnalerà lo stesso all'operatore responsabile, comunicando i dati del cliente disservito (MSISDN).

Per segnalazioni di disservizio dovute a problemi generali di rete e non dovute a malfunzionamenti sul singolo cliente portato, si rimanda al paragrafo relativo alla manutenzione programmata e ai disservizi.

Prima di inviare il reclamo al punto di contatto dell'operatore responsabile è necessario che, in via preventiva, il Recipient effettui tutte le attività di diagnosi necessarie per discriminare se l'intervento correttivo ricada effettivamente nel suo ambito della competenza.

Per il ripristino del servizio, valgono i tempi di seguito riportati relativi all'invio della comunicazione di disservizio e della comunicazione di risoluzione di disservizio:

Assurance Mobile NumberPortability

Segnalazione di disservizio e ripristino

80% entro 1 giorno lavorativo e comunque il 100% entro 2 giorni lavorativi: Il ripristino del servizio deve avvenire per almeno l'80 % dei casi entro 1 giorno lavorativo e per la totalità dei casi entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto da parte del Recipient al punto di contatto di Assurance di cui all'Allegato 1 dell'Operatore responsabile del guasto (anche qualora operante come terza parte, ovvero come operatore ospitante). Dovranno essere chiaramente indicati nell'oggetto della segnalazione:

- MSISDN oggetto del disservizio
- Tipo di disservizio riscontrato (esempio: NON riceve da *lista operatori*)

Nel corpo della Mail andranno indicate eventuali ulteriori indicazioni se utili alla risoluzione del guasto.

Ai fini del calcolo dello SLA faranno fede la data/ora di invio della comunicazione da parte del Recipient, se inviata conformemente a quanto sopra indicato, e la data/ora di comunicazione di chiusura del guasto da parte della Operatore responsabile.

2.3 SLA relativi alle attività connesse con le procedure di MNP

a) Richiesta di verifiche da parte del Recipient circa la validazione delle richieste:

100% dei casi: L'esito delle verifiche deve essere fornito entro 5 giorni lavorativi (fino a 20 richieste al giorno per ogni Recipient, per numerosità di richieste superiori valgono tempi di fornitura multipli) dalla richiesta di informazioni da parte del Recipient. La segnalazione sarà inviata dal responsabile di primo livello dell'operatore Recipient riportato nell'Allegato 1 "Punti di contatto" alla ricezione del secondo rifiuto per il medesimo MSISDN fornendo gli elementi sottostanti la asserita incoerenza del rifiuto, l'identificativo delle richieste rifiutate (per le quali si chiede la verifica) ed il MSISDN oggetto della richieste rifiutate.

Ai fini del calcolo dello SLA faranno fede la data/ora di invio della comunicazione da parte del operatore Recipient (via mail) e la data/ora di invio della comunicazione da parte dell'operatore Donating (via mail), salvo diversi accordi.

b) Richiesta di verifica da parte del Donating della richiesta di porting:

100% dei casi: Nel caso di documentata contestazione da parte del cliente finale (esclusivamente via raccomandata, fax, registrazione vocale o e-mail) di non aver mai richiesto all'operatore Recipient la portabilità del numero, l'operatore Donating, allegando copia della contestazione del cliente, può richiedere all'operatore Recipient copia della richiesta di portabilità sottoscritta dal cliente come riportato all'art. 15 dell'articolato del presente Accordo Quadro. L'operatore Recipient è tenuto a fornire al punto di contatto dell'operatore Donating detta documentazione di cui al paragrafo precedente entro 10 giorni lavorativi alla data di ricezione della richiesta.

Ai fini del calcolo dello SLA faranno fede la data/ora di invio della comunicazione da parte del operatore Donating (via mail) e la data/ora di invio della comunicazione da parte dell'operatore Recipient (via mail), anche nel caso in cui in tale comunicazione il Recipient dichiara di non essere in possesso della documentazione e si renda disponibile a restituire l'MSISDN al Donating, salvo diversi accordi.

2.4 SLA relativo ad Attività Straordinarie o Disservizi Eccezionali

Attività Straordinarie

Ciascuna Parte, deve comunicare all'altra Parte e a tutti gli altri operatori con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo, nelle modalità indicate al successivo paragrafo 3.1.1, eventuali indisponibilità

temporanee ad accettare richieste di porting o ad espletare qualsiasi attività prevista nell'ambito del presente Accordo Quadro, motivando adeguatamente tale indisponibilità.

Ciascun intervento non può avere durata superiore alle 24 ore solari.

Disservizi Eccezionali

Ciascuna Parte si impegna a comunicare, nelle modalità indicate al successivo paragrafo 3.1.1, immediatamente all'altra Parte e agli altri operatori coinvolti, eventuali disservizi con impatto diretto o indiretto sul corretto espletamento della prestazione come previsto dal presente Accordo Quadro per le attività di propria competenza, dandone adeguata motivazione e indicando i tempi previsti per la risoluzione del disservizio.

Analogamente ciascuna Parte dovrà dare comunicazione all'altra Parte e agli altri operatori coinvolti, della risoluzione del disservizio.

3 PENALI

3.1 Provisioning della Mobile NumberPortability

L'operatore o gli operatori che causano un ritardo nella realizzazione della portabilità, rispetto ai tempi massimi previsti, corrispondono all'operatore Recipient una penale, stabilita nel presente Accordo Quadro. Il ritardo è misurato in giorni solari a partire dal tempo massimo stabilito per realizzare ciascuna delle diverse fasi della procedura di portabilità.

L'Operatore Ospitante rende disponibili all'Operatore Ospitato tutte le informazioni necessarie alla verifica del rispetto degli SLA nonché all'attribuzione delle singole responsabilità nel caso di ritardi che possono comportare delle penali. Tali informazioni andranno fornite dall'Ospitante all'Ospitato in tempi coerenti con i processi di fatturazione definiti nel presente Allegato.

Le Parti concordano di riportare e regolare tale previsione negli accordi bilaterali tra ospitato e ospitante.

In ogni caso, a richiesta, ciascun operatore mette a disposizione degli altri operatori interessati i dati necessari e il proprio supporto al fine di individuare i soggetti responsabili dei ritardi.

Concorrono alla valutazione del livello di servizio (SLA) ritardi rispetto ai tempi previsti dall'Allegato 2 per l'espletamento delle seguenti procedure:

- a) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore Recipient del messaggio di presa in carico (**SLA0**), limitatamente al caso di presa in carico negativa;
- b) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore Recipient del messaggio di validazione (**SLA1**), sia per validazioni positive sia per validazioni negative;

c) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore Recipient della notifica di avvenuto cut-over nella rete dell'operatore Donating (**SLA2**), limitatamente al caso di validazione positiva;

d) il tempo massimo previsto nelle procedure per la ricezione da parte dell'operatore Recipient della notifica di avvenuto aggiornamento della banca dati nella rete dell'operatore agente in qualità di terza parte (**SLA3**).

Le Parti concordano che le Penali saranno richieste dall'operatore Recipient e, fatte salve le penali che ciascun Recipient Ospitato potrà richiedere direttamente al proprio Ospitante a causa dei ritardi di trasmissione indotti da quest'ultimo, saranno riconosciute rispettivamente da:

Penale relativa a	Richiedente	Pagante
SLA0	Recipient	Donating Ospitante
SLA1	Recipient	Donating Ospitato
SLA2	Recipient	Donating Ospitante
SLA3	Recipient	Terza Parte

L'operatore pagante riconosce all'operatore Recipient quanto da questi documentato anche nel caso in cui (SLA1) la contestazione si riferisce ai ritardi indotti dal proprio operatore Ospitante su cui potrà rivalersi. Viceversa, nel caso di SLA2, l'operatore Ospitante potrà rivalersi sull'Ospitato nel caso in cui il ritardo nella notifica di espletamento sia stata causata da quest'ultimo.

Ritardi

I ritardi rispetto ai tempi massimi previsti per ciascuna procedura si misurano in numero intero di giorni solari, arrotondando al numero intero superiore. Un ritardo inferiore ad un giorno solare è calcolato come un giorno intero.

Penale

Valore per ogni richiesta inviata

Ai fini delle penali, le richieste multiple per ranghi di MSISDN sono conteggiate come un identico numero di richieste singole. Nel caso di richiesta unitaria relativa al numero MSISDN principale e numeri addizionali, la penale viene conteggiata una sola volta.

Tabella 1 Penali per il provisioning della Mobile NumberPortability (per il calcolo degli SLA si rimanda alla tabella 1 dell'Annesso A all'Allegato 4)

Penale per SLA0 e SLA3 Valore per ogni richiesta inviata	Penale per, SLA1, Valore per ogni richiesta inviata	Penale per SLA2 Valore per ogni richiesta inviata
<p>10 € (dieci euro) Al superamento del limite massimo e per ogni giorno solare di ritardo rispetto a tale limite massimo</p> <p>Presa in carico – termine massimo pari a 0 gg lavorativi dalla data X di invio/ricezione richiesta di portabilità, nel rispetto delle finestre temporali di trasmissione (definite in Allegato 2)</p> <p>Notifica di espletamento 3° parte – termine massimo pari a 1 giorno lavorativo dalla data di invio/ricezione del file di notifica porting nel rispetto della DCO indicata all'interno del file di notifica porting e delle seguenti finestre temporali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalle ore 4:30 alle ore 15, dal 1/7/2012 al 31/12/2012 2. Dalle ore 4:30 alle ore 12, dal 01/01/2013 	<p>30 € (trenta euro) Al superamento del limite massimo e per ogni giorno solare di ritardo rispetto a tale limite massimo</p> <p>Validazione – termine massimo pari a 1 gg lavorativo dalla data X di invio/ricezione richiesta di portabilità nel rispetto delle finestre temporali di trasmissione (definite in Allegato 2)</p>	<p>30 € (trenta euro) Al superamento del limite massimo e per ogni giorno solare di ritardo rispetto a tale limite massimo</p> <p>Notifica di espletamento – termine massimo pari a 1 gg lavorativo dalla data di effettiva validazione nel rispetto delle seguenti finestre temporali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalle ore 4:30 alle ore 15, dal 1/7/2012 al 31/12/2012 2. Dalle ore 4:30 alle ore 12, dal 01/01/2013

I valori delle penali per SLA2 e SLA3 dovuti da operatori con capacità di evasione giornaliera inferiore a 5.000 sono pari ai rispettivi valori minimi indicati nella tabella moltiplicati per il rapporto tra la propria capacità di evasione e 5.000.

A titolo di esempio, nel caso di una richiesta inviata dall'operatore *Recipient* il giovedì e validata negativamente il lunedì, l'operatore recipient avrà diritto a richiedere e l'operatore donating riconoscerà la seguente penale: 3 giorni solari di ritardo pari a 30€ x 3 = totale 90€.

Nel caso di una richiesta inviata dall'operatore *Recipient* il giovedì, validata positivamente il lunedì ed attivata il giovedì, l'operatore recipient avrà diritto a richiedere e l'operatore donating riconoscerà la seguente penale: 3 giorni solari di ritardo pari a 30€ x 3 = totale 90€ per il ritardo della validazione e

2giorno solare di ritardo pari a $30\text{€} \times 2 = 60\text{€}$ per la attivazione, quindi un totale pari a 150€ complessivamente tra SLA1 e SLA2.

L'operatore Terza Parte non incorrerà in alcuna penale nel caso in cui l'Operatore Terza Parte espleta il giorno della DCO indicata all'interno del file di Notifica Porting e invia la notifica di avvenuto aggiornamento della banca dati nella propria rete il giorno della DCO indicata all'interno del file di notifica porting, nelle opportune finestre temporali indicate nella precedente tabella 1. (ossia opera correttamente rispetto alla DCO indicata nel file).

Le Parti concordano una franchigia su base giornaliera da applicarsi nella fatturazione delle Penali MNP tra Operatori Ospitanti. Tale franchigia non sarà applicata in tutti gli scenari di fatturazione in cui sia coinvolto direttamente un Operatore Ospitato (come Operatore che emette fattura o che riceve fattura) a meno di specifici accordi tra le parti.

La franchigia concordata è pari al 2% degli eventi attesi giornalmente per ogni singolo Operatore inteso come direttrice di fatturazione (rientrano quindi nel calcolo della franchigia anche le pratiche da e verso Operatori Ospitati per tutti gli SLA ad eccezione dello SLA1 come se fossero state inviate/ricevute dall'Operatore Ospitante) e per ogni singolo SLA del processo MNP (SLA0,1,2,3); tale franchigia verrà calcolata sia per la fatturazione attiva che per la fatturazione passiva utilizzando le specifiche regole individuate per il calcolo degli SLA sia lato Recipient che lato Donating. Se il numero di eventi fuori SLA è superiore a tale valore di franchigia, le penali si applicheranno a tutti gli eventi in ritardo.

Per calcolare la franchigia ogni Operatore Ospitante per le pratiche di sua competenza conteggerà quindi:

- il numero delle transazioni che da processo si devono chiudere il giorno Y (Data Attesa) ad esclusione di quelle in ritardo e relative a giorni precedenti (tale insieme viene indicato come Transazioni Attese);
- il numero delle Transazioni Attese che si chiudono effettivamente nel giorno Y in esame (tale insieme viene indicato come Transazioni Effettive)
- il rapporto tra la differenza dei due insiemi precedentemente descritti (Transazioni Attese – Transazioni Effettive) e le Transazioni Attese

tale rapporto dovrà essere confrontato con il valore target (2%) e qualora sia inferiore o uguale al2% la franchigia dovrà essere applicata alla totalità delle pratiche in ritardo tra le Transazioni Attese nel giorno Y qualsiasi sia il momento di chiusura delle stesse. In caso contrario tutte le pratiche in ritardo rilevate tra le Transazioni Attese del giorno Y saranno soggette a penale.

Il calcolo della franchigia sarà applicato su base giornaliera in stretta successione con il calcolo dello SLA. .

La formula di calcolo della franchigia individuata è quindi:

$$X = (\text{Transazioni Attese} - \text{Transazioni Effettive}) / \text{Transazioni Attese}$$

Dove:

Transazioni Attese = numero transazioni che devono chiudersi in data Y (TF atteso in data Y, cioè ad esclusione degli eventi in ritardo dai giorni precedenti)

Transazioni Effettive = numero transazioni tra quelle individuate tra le Transazioni Attese che si sono realmente concluse in data Y, (TF atteso e TF elaborato in data Y, cioè ad esclusione degli eventi in ritardo dai giorni precedenti che si dovessero chiudere nel giorno Y)

Se $X \leq 2\%$ tutte le pratiche in ritardo tra le Transazioni Attese del giorno saranno soggette a franchigia qualsiasi sia il momento di chiusura delle stesse:

Se $X > 2\%$ tutte le pratiche in ritardo tra le Transazioni Attese del giorno saranno soggette a penale qualsiasi sia il momento di chiusura delle stesse:

Gli Operatori Ospitanti, applicheranno il calcolo della franchigia come sopra definito il 1 luglio 2013. Fino a tale data, salvo diverso accordo tra le parti, non sarà applicata alcuna franchigia tra gli operatori che utilizzano differenti modalità di calcolo.

Modalità di Valutazione degli SLA

Per il calcolo degli SLA0, SLA1, SLA2 e SLA3 sopra descritti, si rimanda all'Annesso A al presente Allegato.

3.1.1 Esenzione penali

L'applicazione delle penali è esclusa solo in concomitanza di anomalie tecniche di funzionamento dei sistemi:

- a) periodi deputati a operazioni di attività straordinarie, debitamente comunicati tra le Parti (art.2.4 del presente Allegato), e comunicate con dicitura "ai sensi del paragrafo 2.4 dell'Allegato 4 del vigente Accordo Quadro MNP" (di seguito **Attività Straordinarie**)
- b) brevi ed eccezionali disservizi, anch'essi segnalati tempestivamente debitamente tra le Parti (art. 2.4. del presente Allegato), che impattassero sostanzialmente su tutti i messaggi di un certo tipo (prese in carico, validazione, espletamento) trasmessi dal Donating e dalla Terza parte nel periodo in esame e comunicate con dicitura "ai sensi del paragrafo 2.4 dell'Allegato 4 del vigente Accordo Quadro MNP". (di seguito **Disservizi Eccezionali**)

ferma restando l'applicazione delle regole di seguito indicate:

1. l'esenzione si applica per tutte le segnalazioni di Attività Straordinaria e a un massimo di X Disservizi Eccezionali, dove X è di seguito definito:
 - a. $X = 4$ /trimestre fino al 30/06/2012
 - b. $X = 4$ /semestre dal 01/07/2012 al 31/12/2012
 - c. $X = 8$ /anno dal 01/01/2013 al 31/12/2013
 - d. $X = 4$ /anno dal 01/01/2014

Per un operatore che inizia l'attività in qualità di operatore ospitante il numero massimo di eventi di cui sopra, consentito fino al termine dell'anno stesso è pari al numero massimo previsto per l'anno in cui l'attività ha inizio.

2. La segnalazione dei Disservizi Eccezionali deve essere effettuata tempestivamente ed in ogni caso entro e non oltre le ore 20.00 del giorno di disservizio per SLA0, SLA1, SLA2 e SLA3. Per SLA0 si considera che la comunicazione può arrivare entro le ore 20:00 del giorno

lavorativo successivo. Ai fini della determinazione dei giorni lavorativi non soggetti ad applicazione delle penali, sarà considerato l'ordine temporale di invio delle comunicazioni "ai sensi del paragrafo 2.4 dell'Allegato 4 del vigente Accordo Quadro MNP" (logica FiFo).

3. La segnalazione di Attività Straordinaria o di Disservizio Eccezionale deve essere inviata via e-mail ai punti di contatto specificati all'interno dell'Allegato 1 del presente Accordo Quadro e deve contenere le seguenti informazioni:
 - a) il riferimento all'interno del "subject" della mail al ricorso al par. 2.4 dell'Allegato 4 dell'AQ MNP riportando il seguente testo "ai sensi del paragrafo 2.4 dell'Allegato 4 del vigente Accordo Quadro MNP"
 - b) orario di inizio del disservizio;
 - c) motivo del disservizio;
 - d) operatori impattati, precisando in caso di operatori di rete l'eventuale coinvolgimento del mancato rispetto dello SLA anche da parte degli operatori virtuali da essi ospitati;
 - e) le tipologie di SLA impattate. Per lo SLA 0 deve essere specificata la data di disservizio precedente o coincidente con il giorno della comunicazione.

Qualsiasi segnalazione priva delle informazioni sopra indicate non sarà considerata valida ai fini della esenzione dalle penali.

4. Il donating e la terza parte non saranno soggetti a penali per i seguenti eventi:
 - a. gli eventi la cui data attesa coincide con il giorno del Disservizio Eccezionale così come indicato nella comunicazione;
 - b. gli eventi di SLA0, SLA1 e SLA3 relativi a Richieste di Attivazione o a file di Notifica porting che hanno tempo iniziale, rilevato dal nome file, coincidente con il giorno di Disservizio Eccezionale e che non sono state acquisite dal Donating o dalla terza parte il giorno del Disservizio Eccezionale.

L'operatore Recipient non potrà fatturare penali per gli eventi descritti ai precedenti punti a) e b)

5. Le operazioni con data attesa nel giorno di Attività Straordinaria o Disservizio Eccezionale non gestite se non recuperate dall'operatore il primo giorno lavorativo successivo nelle relative finestre, saranno soggette a penali ad esclusione del giorno oggetto di Attività Straordinaria o Disservizio Eccezionale.
6. Le operazioni con tempo iniziale, rilevato dal nome file, coincidente con il giorno di Attività Straordinaria o Disservizio Eccezionale e che non sono state acquisite dal Donating o dalla terza parte il giorno del Disservizio Eccezionale, dovranno essere gestite dall'Operatore Donating nei tempi standard previsti dal processo MNP, previa risottomissione da parte del Recipient delle Richieste di Attivazione e dei file di Notifica Porting.
7. Eventuali comunicazioni di Disservizio Eccezionale ulteriori al numero massimo consentito (X) non potranno essere utilizzate ai fini dell'esenzione penali.
8. Le giornate di Disservizio Eccezionale o di Attività Straordinaria comunicate dall'operatore ospitante, con impatto anche sulle richieste di portabilità dei propri ospitati, non rientrano nel conteggio delle comunicazioni di Disservizio Eccezionale o di Attività Straordinaria degli operatori virtuali ospitati.
9. Gli operatori concordano sul fatto che in caso di Disservizi Eccezionali particolarmente complessi di durata superiore alle 24h, gli operatori hanno facoltà di usufruire dell'esonero da penali previa risottomissione giornaliera della comunicazione preventiva che andranno a consumare le X segnalazioni di Disservizio Eccezionale.

Per finalità di assurance, gli operatori si impegnano a segnalare tutti i disservizi, anche in caso di superamento del tetto massimo di X gg previsto per i Disservizi Eccezionali. In quest'ultimo, caso le segnalazioni di disservizio eccedenti il numero massimo di cui al precedente punto 1) del paragrafo 3.1.1, non potranno essere esenti da penali. Tali comunicazioni manterranno la stessa struttura di informazioni indicata al precedente punto 4), ma non dovranno contenere il riferimento, all'interno del subject, relativo al ricorso al par. 2.4 dell'Allegato 4 dell'AQ MNP (punto a).

Le penali per SLA3, non sono dovute per la prima giornata di ritardo da parte degli operatori mobili virtuali fino al 30/06/2012.

Nel caso in cui un Operatore Ospitante segnali un'Attività Straordinaria o un Disservizio Eccezionale, l'operatore segnalante e i suoi Ospitati non potranno fatturare in qualità di Recipient eventuali penali maturate per eventi, relativi a tutti gli SLA previsti dal processo, con data attesa il giorno oggetto della comunicazione. Eventuali ulteriori ritardi misurati dall'operatore segnalante o dai suoi Ospitati in qualità di Recipient saranno soggetti a penale.

3.2 Penali per Assurance Mobile NumberPortability e configurazione del Data Base

In relazione a quanto previsto nel precedente paragrafo 2.2 si definiscono le seguenti penali, che non potranno essere applicate tra le parti finché non sarà definito e implementato un sistema di TroubleTicketinginteroperatore:

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio superi il tempo massimo previsto l'operatore responsabile corrisponde una penale, secondo quanto riportato nella Tabella 2.

Ritardo

Il ritardo si misura in numero intero di giorni solari, arrotondando al numero intero superiore.

Penale

Viene corrisposta per ogni TT aperto (ai fini della penale i TT relativi a ranghi di n MSISDN sono conteggiati come n TT singoli. Nel caso di richiesta unitaria relativa al numero MSISDN principale e numeri addizionali, la penale viene conteggiata una sola volta).

Si considerano solo segnalazioni di assurance per le quali l'operatore recipient ha ricevuto tutte le notifiche di espletamento positivo da parte degli operatori di rete.

Tabella 2 – Penali Assurance Mobile NumberPortability e configurazione del Database

Valore per ogni giorno solare di ritardo

30 € (trenta euro) Al superamento del limite massimo e per ogni giorno solare di ritardo rispetto a tale limite massimo
--

3.3 Penali per mancato rispetto dei tempi massimi previsti per le attività connesse con le procedure di MNP (di cui al paragrafo 2.3 del presente allegato)

Nel caso in cui una Parte non renda disponibile le informazioni richieste di cui al punto 2.3 b) si applicheranno le seguenti penali, che non potranno essere applicate tra le parti finché non sarà definito e implementato un sistema di TroubleTicketinginteroperatore:

il Recipient corrisponde al Donating 30€ per ogni singola richiesta non evasa nei tempi prescritti (fa fede il singolo MSISDN).

Il Recipient non sarà soggetto alla penale di cui al presente paragrafo, qualora entro i tempi prescritti, si renda disponibile a restituire l' MSISDN al Donating perché non è in possesso della documentazione.

In merito al punto b) è fatta salva la possibilità per il Donating di pretendere dal Recipient il pagamento del maggior danno.

3.4 Eliminato

3.5 Procedure di fatturazione e pagamento

Procedure di fatturazione delle penali per ritardi sul processo di provisioning (par. 3.1)

1. Il ciclo di valorizzazione delle penali è trimestrale;
2. In ciascuna fattura vanno inclusi gli eventi avvenuti nel trimestre di riferimento, considerando la data di ricezione dei messaggi (es. la data di arrivo della validazione);
3. le fatture vanno emesse, a pena di decadenza, nel corso del primo mese successivo al trimestre di riferimento degli eventi;
4. qualora si verificasse l'impossibilità di emettere fattura nei tempi previsti al precedente punto 3, completamente o relativamente ad eventi non conteggiati, è data eccezionale facoltà alla Parte emittente di inviare fattura in un momento successivo, comunque non eccedente – il ciclo successivo di fatturazione, previa comunicazione scritta. Tale comunicazione dovrà contenere le motivazioni dell'impossibilità e i tempi previsti di risoluzione della criticità e dovrà essere inviata tramite PEC o raccomandata A/R anticipata via e-mail ai punti di contatto di cui all'Allegato 1 e alla Parte ricevente entro il termine previsto al precedente punto 3, pena decadenza dell'esercizio della facoltà di cui sopra;
5. Resta in ogni caso inteso che la mancata emissione della fattura entro il termine massimo di cui al punto 4, determinerà la decadenza del creditore dal diritto di richiedere ed ottenere i pagamenti fatturati oltre il termine massimo;
6. è introdotta la "banda di tolleranza" sullo scostamento tra le rilevazioni del Recipient e del Donating gestita tra le Parti come di seguito descritto.

Se la differenza tra il valore fatturato dal Recipient e il valore verificato dall'altra Parte è inferiore a tale "banda di tolleranza", la Parte debitrice non procede alla contestazione e procede direttamente al pagamento della fattura.

La "banda di tolleranza" è definita pari al 5% del fatturato di ciascuna fattura.

La banda di tolleranza non è efficace nel caso di compensazioni tra operatore ospitato e operatore Ospitante.

7. L'importo trimestrale delle penali MNP con valore inferiore o uguale a 300€/trimestre non potrà essere fatturato fra le Parti. Qualora siano emesse fatture con valore superiore a 300€/trimestre e gli importi riconciliati tra le Parti siano inferiori o uguali a 300€/trimestre, l'operatore che ha emesso fattura storerà l'intera fattura emessa. Resta salvo il diritto per l'Operatore Ospitato di emettere le fatture delle penali al proprio Operatore Ospitante, con valore minore o uguale a 300€/trimestre, nel caso in cui l'Operatore Ospitato riconosca all'operatore Recipient quanto da questi documentato per ritardi indotti da parte del proprio operatore Ospitante.

Entro la fine del mese successivo al trimestre di riferimento il Recipient, fatto salvo quanto previsto al precedente punto 4, dovrà emettere il documento contabile escluso dall'applicazione dell'IVA ai sensi dell'art. 15 comma 1.1 DPR 633/72, contenente il totale degli importi delle penali relativi a tutti i ritardi del processo di provisioning (SLA0, SLA1, SLA2, SLA3) registrati durante il trimestre. I documenti contabili (fatture/lettere di addebito) dovranno essere inviati agli indirizzi indicati dalle Parti in Allegato 1. I documenti contabili saranno anticipati via e-mail all'attenzione dei punti di contatto per le questioni amministrative (vedi Allegato 1- billing & invoicing).

Il Recipient ha l'obbligo di inviare via e-mail, contestualmente al documento contabile, un report costituito da un file riepilogativo analitico contenente il dettaglio delle posizioni all'origine delle penali. In tale report, per singola riga, saranno evidenziati per data di ricezione messaggio, e per tipo di messaggio (relativo a SLA0, SLA1, SLA2, SLA3), le informazioni elementari relative al singolo messaggio in ritardo, gli elementi che consentono il calcolo del ritardo, il numero complessivo di giorni di ritardo ed il valore della penale (cfr. formato definito in Annesso A).

Le Parti dovranno scambiarsi copia dei documenti contabili ed i report tramite l'invio alle caselle di posta elettronica, riportate in Allegato 1.

Il netto tra il documento contabile emesso in qualità di Recipient e quello ricevuto in qualità di Parte debitrice sarà pagato dalla parte debitrice nell'ambito di una procedura mensile di compensazione interoperatore, entro 90 giorni fine mese dalla data di emissione del documento contabile alla parte creditrice.

La compensazione tra l'operatore Ospitato e l'operatore Ospitante (cfr. par.3.1) sarà pianificata in modo tale che l'eventuale fatturazione a debito dell'operatore Ospitante/Ospitato, corredata del report analitico di dettaglio, sia emessa entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura a debito dell'Ospitato/Ospitante (valgono le modalità di decadenza del credito descritte ai punti 3, 4 e 5). Il termine di pagamento in tal caso è fissato entro 60 giorni fine mese dalla data di emissione del documento contabile.

I pagamenti saranno effettuati a mezzo bonifico sul conto corrente bancario del creditore, come indicato in Allegato 1.

Qualora la controparte non pagasse il compenso netto dovuto entro i termini stabiliti, le Parti concordano di applicare sull'importo dovuto un tasso di interesse pari al tasso EURIBOR a 3 mesi + spread del 2%.

Gli importi relativi a fatture tra Recipient e Parte debitrice per le quali gli scostamenti sono inferiori o uguali alla banda di tolleranza sopra riportata (punto 6, par. 3.5) saranno considerati validi e inseriti nella compensazione.

Qualora tale scostamento sia superiore alla banda di tolleranza sopra riportata (punto 6, par. 3.5) ovvero qualora la fattura si riferisca a compensazioni tra operatore Ospitato e operatore Ospitante, sarà facoltà dell'operatore che riceve la fattura, di procedere, entro e non oltre la data di pagamento, alla contestazione di quelle posizioni per le quali i criteri di valorizzazione lato Recipient diano esiti diversi, ovvero qualora ricorrano le condizioni di disservizio di cui all'Annesso A – criteri di applicazione degli SLA. Tale contestazione:

- dovrà avvenire via raccomandata PEC o AR e anticipata via e-mail ai punti di contatto indicati in Allegato 1 entro la data di scadenza della fattura;
- dovrà essere corredata da report di dettaglio prodotto direttamente sul report inizialmente inviato dal Recipient (cfr. formatodi dettaglio excel definito in Annesso A) e dovrà contenere l'importo contestato, il motivo della contestazione e tutti gli altri elementi necessari per supportare la contestazione.

In assenza di una contestazione effettuata secondo le sopra citate regole, nei tempi previsti, il debitore è tenuto a saldare l'intero importo fatturato.

Per le posizioni non contestate sarà dovuto il pagamento delle penali relative. Per quelle contestate le Parti concordano che, qualora non fosse possibile una riconciliazione, le ulteriori necessarie verifiche saranno effettuate da un Comitato Tecnico (ex art. 25 del presente Accordo Quadro), costituito da rappresentanti di entrambe le Parti coinvolte, che avrà come mandato l'individuazione del problema e la definizione del corretto importo da riconoscere per la singola posizione contestata. Risolto il problema, gli importi riconciliati saranno inclusi in un documento contabile (nota di credito/lettera di accredito) e/o nella compensazione successiva all'avvenuta riconciliazione. Le Parti concordano che il periodo dedicato alla risoluzione del problema non dovrà superare i 3 mesi successivi a quello relativo alla comunicazione di contestazione.

Queste procedure di fatturazione e pagamento saranno adottate a partire dal primo trimestre successivo alla data di sottoscrizione dell'accordo.

Procedure di fatturazione delle penali per violazione di altri livelli di servizio (par. 3.2, 3.3)

La Parte creditrice potrà procedere di norma trimestralmente, entro la fine del mese successivo al trimestre relativo agli eventi che hanno originato la penale, all'emissione di separata fattura corredata di un apposito report analitico che sarà definito successivamente tra le parti di dettaglio con l'evidenziazione degli elementi informativi relativi alle posizioni all'origine delle penali. Il

termine di pagamento è fissato entro 90giorni fine mese dalla data di emissione del documento contabile.

La Parte debitrice potrà contestare la fattura ricevuta entro il termine di pagamento.

La contestazione:

- dovrà avvenire via raccomandata AR o PEC e anticipata via e-mail ai punti di contatto indicati in Allegato 1 entro la data di scadenza della fattura,
- deve essere prodotta direttamente sul report di dettaglio inizialmente inviato dall'operatore che emette fattura e dovrà contenere l'importo contestato, il motivo della contestazione e tutti gli altri elementi necessari per supportare la contestazione.

In assenza di una contestazione effettuata secondo le sopra citate regole, nei tempi previsti, il debitore è tenuto a saldare l'intero importo fatturato.

Per gli importi contestati le Parti concordano che, qualora non fosse possibile una riconciliazione, le ulteriori necessarie verifiche saranno effettuate da un Comitato Tecnico (ex art. 25 del presenteAccordo Quadro).

**ANNESSO A
DELL'ALLEGATO 4**

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEGLI SLA E
REPORT DOCUMENTAZIONE CONTABILE**

Service Level Agreement e Penali

Il presente Annesso stabilisce le regole per il calcolo delle penali MNP in caso di ritardo nell'espletamento delle procedure di provisioning. Le Parti concordano che per detto calcolo si considerano le richieste e gli acknowledge positivi scambiati tra gli operatori ospitanti.

Calcolo lato Recipient

1. L'Operatore Recipient considera come istante temporale iniziale (TI) per il calcolo degli SLA 0, SLA1 la data di ricezione dell'ACK, in tutti i casi in cui viene garantito dall'operatore ricevente la consegna dell'ACK entro 15 minuti dalla ricezione del file relativo o comunque entro la stessa finestra di scambio messaggi in cui è avvenuto l'invio del file di Richiesta di Attivazione.
2. Per il calcolo dello SLA3, il Recipient considera come istante temporale iniziale (TI) la ricezione dell'ACK relativo al messaggio "notifica di porting" inviato dal Recipient ospitante alla Terza Parte.
3. Qualora la consegna dell'ACK dovesse essere effettuata in una successiva finestra di scambio messaggi, si considera come istante temporale iniziale per il calcolo degli SLA la data di trasmissione del messaggio di richiesta di attivazione (per il calcolo dello SLA 0 e SLA1) o del file di notifica porting (per il calcolo di SLA 3).
4. Per il calcolo dello SLA2, TI coincide con l'acknowledge inviato dall'Operatore RecipientOspitante relativo al messaggio di validazione.
5. Qualora la richiesta di attivazione sia inviata al di fuori della finestra di scambio messaggi prevista dall'Accordo Quadro, si considera come istante temporale iniziale per il calcolo degli SLA il giorno lavorativo della prima finestra successiva alla trasmissione del file delle richieste di attivazione.
6. Qualora si dovesse ricevere più di un file di ACK, per una stessa richiesta di attivazione, si considera ai fini del calcolo delle penali il primo file di ACK ricevuto scartando quelli successivi.
7. L'istante temporale che si considera come termine della misura (TF) coincide con la generazione degli ACK da parte dell'OperatoreRecipientOspitante a fronte della ricezione dei messaggi inviati dal Donating Ospitante o dalla Terza Parte. La data di cut over inserita nel messaggio di esito espletamento inviato dal Donating ospitante non viene considerata ai fini del calcolo dello SLA2. Per quanto attiene allo SLA3, l'istante temporale da considerare come termine della misura presso il Recipient, coincide con la generazione degli ACK da parte del Recipient ospitante a fronte della ricezione del messaggio inviato dalla Terza Parte di "notifica dell'esito dell'espletamento" positivo.
8. L'intervallo complessivo è misurato in giorni solari per i ritardi su presa in carico e validazione, così come per espletamento ed espletamento terza parte.

Calcolo lato Donating/Terza parte

1. per ciascuna richiesta l'Operatore Donating/Terza Parteconsiderano i seguenti dati significativi: ID_RICHIESTA, NOME_FILE_TI (corrispondente al nome file di ack inviato dal donating ospitante a fronte della richiesta) , NOME_FILE_TF (corrispondente al nome

file di presa in carico (PIC), validazione o espletamento inviati dal donating). I nomi file in oggetto includono giorno e ora di invio dello stesso.

2. conseguentemente, si calcolano TI, TF, TA, RITARDO applicando i seguenti algoritmi:

➤ **Lato Operatore Donating:**

- la data iniziale (TI) si ricava come segue:
 - i. Per lo SLA0 e lo SLA1 dal nome file di ack relativo alla Richiesta di Attivazione (NOME_FILE_TI) incrementandola di 1 giorno se l'ora contenuta nel nome file di ack è maggiore di 15 minuti rispetto all'orario di chiusura della finestra temporale previsto per l'invio della richiesta;
 - ii. Per lo SLA2 dal nome file ack di validazione.
- la data finale (TF) si ricava dal nome file PIC negativa/validazione/espletamento (NOME_FILE_TF) incrementandola di 1 giorno se l'ora contenuta nel nome file PIC negativa/validazione/espletamento è maggiore all'orario di chiusura della finestra temporale previsto per il corrispondente messaggio;

➤ **Lato Operatore Terza parte, lo SLA3 viene conteggiato:**

- a. la data iniziale (TI) si ricava come segue:
 - i. Invio dell'ACK relativo alla ricezione del messaggio "notifica di porting" da parte dell'Operatore Terza Parte al Recipient incrementandola di 1 giorno se l'ora contenuta nel nome file di ack è maggiore di 15 minuti rispetto all'orario di chiusura della finestra temporale previsto per l'invio della richiesta;
 - b. la data finale (TF) si ricava dal nome file di notifica dell'esito dell'espletamento positivo.
- La data attesa (TA) è la data in cui l'operatore donating o terza parte deve produrre l'evento di PIC/validazione/espletamento/notifica terza parte.
- Il RITARDO è calcolato in giorni solar come $TF - TA$. Ad es. per lo SLA 0 $TI = T_0$ e $TF = T_0$, tempo previsto per la presa in carico: stesso giorno lavorativo, pertanto se $TF - TI = 0$ l'attività di presa in carico è avvenuta in SLA ed il RITARDO è nullo.

Resta inteso che il NOME_FILE non deve essere in alcun modo alterato artificialmente dal Recipient Ospitato o dal Donating Ospitato né dai relativi ospitati. Ciò, oltre che rendere senz'altro nulla la possibile applicazione delle penali, espone l'operatore a responsabilità dirette che potranno essere valutate anche dal Comitato tecnico di cui all'Art. 25 dell'Accordo anche ai fini dell'eventuale risarcimento del danno arrecato.

Le diverse modalità di calcolo sopra descritte possono condurre a diverse valutazioni circa il rispetto degli SLA, e in assenza di soluzioni operative diverse (es. ACK sincrono) ciò è inevitabile. Per la gestione delle eventuali differenze le Parti concordano che, qualora non fosse possibile una riconciliazione, le ulteriori necessarie verifiche saranno effettuate da un Comitato Tecnico (ex art. 25 del presente Accordo Quadro).

Criteria di applicazione degli SLA

Le Parti concordano sul principio generale secondo il quale i ritardi sulla fase di validazione non vanno inclusi anche nei ritardi sulla fase di espletamento (non si paga due volte la penale per lo stesso ritardo).

Riguardo le modalità di implementazione di tale principio, le Parti concordano che lo SLA2 viene calcolato a partire dalla validazione, mentre lo SLA1 viene calcolato fino all'arrivo della validazione.

In dettaglio:

- SLA0 è applicato solo per ritardo su presa in carico negativa.
- SLA1 è applicato per ritardi su validazioni positive e negative.
- SLA2 è applicato solo per ritardi su espletamento in caso di richieste con validazione positiva (rispetto al numero di giorni lavorativi entro i quali deve essere effettuato l'espletamento dopo la validazione positiva).

Se la validazione arriva in ritardo, è applicata la penale per lo SLA1.

A titolo di esempio (con termini fissati per un processo di realizzazione svolto in 2gg lavorativi con X data invio richiesta):

- se una DNV (Data Notifica Validazione) arriva al giorno X+2, anziché X+1, allora si applicherà 1gg di penale per SLA1;
- se una DNE (Data Notifica Espletamento) positiva arriva al giorno DCO=X+3, anziché DCO=X+2, allora si applicherà 1gg di penale per SLA2 se la validazione è arrivata a X+1;
- se una DNV (Data Notifica Validazione) arriva al giorno X+2, anziché X+1, e una DNE positiva al DCO=X+4, mentre nella DNV c'è la DCO=X+3, allora si applicherà 1gg di SLA1 e 1gg di SLA2;
- se una DNV (Data Notifica Validazione) arriva al giorno X+2, anziché X+1, e una DNE positiva al DCO=X+3 e nella DNV c'è una DCO=X+3, allora si applicherà 1gg di SLA1 nessun giorno di SLA2;
- se una DNV arriva al giorno X+1, e nella DNV c'è una DCO=X+3, anziché X+2, e una DNE positiva al DCO=X+3 si applicherà un giorno di SLA2.
- se una DNV arriva al giorno X+1, e nella DNV c'è una DCO=X+3, anziché X+2 se arriva DNE positiva a X+4 si applicherà penale di due giorni di SLA2;
- se una DNP (Data Notifica Porting) arriva al giorno X+1, e nella DNP c'è una DCO=X+3, anziché X+2 e l'operatore terza parte espleta a X+3, nessuna penale sarà dovuta dall'operatore terza parte.
- Se una DNV (Data Notifica Validazione) arriva il giorno X+2, anziché X+1, ma il Donating ha dichiarato disservizio eccezionale il giorno X+1, nessuna penale sarà dovuta.
- Se una DNV (Data Notifica Validazione) arriva il giorno X+4, anziché X+1, ma il Donating ha dichiarato disservizio eccezionale il giorno X+1, si applicherà penale di due giorni di SLA1.
- Se una DNV (Data Notifica Validazione) arriva il giorno X+4, anziché X+1, ma il Donating ha dichiarato disservizio eccezionale il giorno X+2, si applicherà penale di tre giorni di SLA1.

Il termine dei dodici mesi successivi all'entrata in vigore di questo Allegato, le Parti si incontreranno in apposito Comitato Tecnico, su convocazione di una di esse, per verificare i risultati dell'applicazione delle modalità proposte, allo scopo di valutare eventuali emendamenti che si rendessero necessari.

Le Parti concordano che per i Progetti ad Hoc saranno applicati i seguenti SLA e penali:

- SLA 1 (tempo intercorrente dall'invio RdA/invio ackRdA e prima validazione)
- SLA 2 (tempo intercorrente tra la seconda validazione ed espletamento)
- SLA 3 (tempo intercorrente tra invio notifica porting/ack notifica porting ed espletamento terza parte).

Tabella 1: Eventi di riferimento per il calcolo SLA

Tipo SLA	Tmax di completamento in gg lavorativi, entro la finestra definita	TI		TF		Ritardo (in giornisolari)
		Recipient	Donating/Terza Parte	Recipient	Donating/Terza Parte	
SLA0	0	Nome file ACK Donating a RDA del Recipient (in ingresso) (*)	Nome file ACK Donating in risposta a RDA del Recipient (in uscita)	Nome file ACK Recipient in risposta alla PIC del Donating (in uscita)	Nome file PIC negativa (in uscita)	TF-TA
SLA1	1	Nome file ACK Donating a RDA del Recipient (in ingresso) (*)	Nome file ACK Donating in risposta a RDA del Recipient (in uscita)	Nome file ACK Recipient in risposta alla Validazione del Donating (in uscita)	Nome file di Validazione (in uscita)	TF-TA
SLA2	1	Nome file ACK Recipient alla Validazione del Donating (in uscita)	Nome file ACK del Recipient in risposta alla Validazione del Donating (in ingresso)	Nome file ACK Recipient in risposta all' Espletamento del Donating (in uscita)	Nome file di Espletamento (in uscita)	TF-TA
SLA3	1	Nome file ACK della Terza Parte in risposta alla Notifica di Porting del Recipient (in ingresso) (*)	Nome file ACK della Terza Parte in risposta alla Notifica di Porting del Recipient (in uscita)	Nome file ACK Recipient in risposta all'Espletamento della Terza Parte (in uscita)	Nome file di Espletamento Terza Parte (in uscita)	TF-TA

La tabella Eventi di riferimento per il calcolo SLA sopra riportata va considerato esclusivamente come strumento di allineamento tra i metodi di calcolo implementati. La medesima tabella non sostituisce in alcun modo quanto sopra disciplinato, che continua quindi ad essere la base di riferimento per il calcolo SLA e i criteri di fatturazione delle relative penali.

(*) Il “nome file di ack” è valido in tutti i casi in cui viene garantito dall'operatore ricevente la consegna dell'ACK entro 15 minuti dalla ricezione del file relativo o comunque entro la stessa finestra di scambio messaggi in cui è avvenuto l'invio del file di Richiesta di Attivazione (SLA0 e SLA1) o del file di notifica porting (SLA 3). Qualora la consegna dell'ACK dovesse essere effettuata in una successiva finestra di scambio messaggi, si considera come istante temporale iniziale per il calcolo degli SLA la data di trasmissione del messaggio di richiesta di attivazione (per il calcolo dello SLA 0 e SLA1) o del file di notifica porting (per il calcolo di SLA 3) indicata nel nome file.

Report Documentazione Contabile

Come indicato al precedente paragrafo 3.5, il Recipient correrà il proprio documento contabile, contenente il totale degli importi delle penali registrati durante il trimestre di riferimento, di un file riepilogativo analitico (in formato csv) con il dettaglio delle posizioni all'origine delle penali.

Per ogni tipologia di SLA verrà emesso un file specifico, nel quale saranno contenuti i seguenti campi:

- Donating Ospitato
- Recipient Ospitato
- Donating di Rete
- Recipient di Rete
- MSISDN
- Codice Richiesta Recipient
- Data Invio/Ricezione Evento Iniziale (formato gg/mm/aaaa)
- Nome File EventoIniziale
- *ACK Eventoiniziale*
- Data Invio/Ricezione Evento Finale (formato gg/mm/aaaa)
- Nome File Evento Finale
- *ACK Evento finale*
- Data attesa evento finale *(formato gg/mm/aaaa)
- Giorni di ritardo (solari)
- Importo
- Mese di competenza dell'Evento Finale (formato mm/aaaa)

* data che può essere utilizzata per il calcolo del ritardo oggetto di penale e facilita comunque la lettura del report.

Anche la Parte Debitrice (Donating/Terza Parte) produrrà il proprio file riepilogativo per verificare gli importi imputati dal Recipient. Il report del Donating sarà inviato al Recipient solo in caso di contestazione e dovrà contenere, oltre ai campi sopra riportati, l'importo contestato, il motivo della contestazione e tutti gli altri elementi necessari per supportare la contestazione. Con riferimento allo SLA1, l'Operatore Donating può decidere di mantenere traccia del nome del primo file di validazione inviato qualora si sia reso necessario l'aggiornamento del nome del file di validazione e della data di cut over secondo le logiche riportate in allegato 2.