

## Allegato B1 alla delibera 34/06/CONS

Telecom Italia formula i contenuti degli SLA base e degli SLA premium includendo almeno le condizioni previste al presente allegato.

### SERVICE LEVEL AGREEMENT DI BASE

I tempi massimi di fornitura per il 95% dei circuiti attivati nell'anno solare sono riformulati secondo quanto segue:

- a. accessi asimmetrici fino a 4Mbps:
  - senza intervento presso l'utilizzatore finale (linea esistente, no modem): 10 giorni solari;
  - con intervento presso l'utilizzatore finale: 20 giorni solari;
- b. accessi xDSL simmetrici a 2Mbps: 20 giorni solari;
- c. accessi xDSL simmetrici a 8Mbps: 20 giorni solari;
- d. accessi xDSL simmetrici a 9,2Mbps: 20 giorni solari.

Le penali per la ritardata consegna si calcolano – annualmente – per singola classe di circuito. Ciascuna penale è pari al numero di giorni di ritardo relativo ai circuiti consegnati in ritardo all'interno del 95° percentile della distribuzione dei tempi di ritardo moltiplicato per un importo proporzionale al canone del circuito.

Telecom Italia ha l'obbligo di indicare la data di effettiva consegna di tutti gli ordinativi consegnati in ritardo all'interno del 95° percentile della distribuzione dei tempi di ritardo.

I tempi massimi di fornitura per la totalità dei circuiti attivati nell'anno sono riformulati secondo quanto segue:

- a. accessi asimmetrici fino a 4Mbps: 40 giorni solari;
- b. accessi xDSL simmetrici a 2Mbps: 50 giorni solari;
- c. accessi xDSL simmetrici a 8Mbps: 50 giorni solari;

Le penali per la ritardata consegna si calcolano moltiplicando, per ciascun circuito fornito, il numero dei giorni di ritardo per un importo proporzionale al canone del circuito.

Telecom Italia deve inoltre introdurre le seguenti garanzie:

- tasso massimo di errato *provisioning* del 2% su base annua;
- tempo di riparazione guasti pari 4 ore solari, se la segnalazione avviene entro le 16,30 dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì), 8 ore solari nei restanti casi.

Telecom Italia garantisce la risoluzione di guasti dovuti ad errato *provisioning* entro il giorno della segnalazione, prevedendo un'apposita penale.

Telecom Italia non esclude dal conteggio dei tempi di fornitura le sospensioni degli ordini dovute a problemi di rete ed indica la data di risoluzione del problema.

Telecom Italia, oltre alle normali penali di provisioning prevede una apposita penale in caso di violazione della data di sblocco.

Telecom Italia introduce procedure per il rilascio concordato dei circuiti sia in caso di *provisioning* sia in caso di *assurance* prevedendo che:

- l'operatore abbia un congruo lasso di tempo per effettuare le proprie verifiche tecniche e segnalare eventuali anomalie dei circuiti rilasciati da Telecom Italia;
- al fine del calcolo delle penali, i tempi previsti dagli SLA siano interrotti durante le verifiche di cui sopra e riprendano nel caso in cui l'operatore riscontri criticità nel circuito consegnato.

Le penali per errato *provisioning* si calcolano annualmente moltiplicando il numero di circuiti consegnati erroneamente per un importo proporzionale ai rispettivi canoni mensili. Le penali relative alla disponibilità minima garantita si calcolano annualmente – sul singolo circuito – moltiplicando il numero di ore di disservizio che eccedono la soglia consentita, per un importo proporzionale al canone mensile del circuito stesso. Le penali sull'*assurance* sono calcolate per singolo circuito moltiplicando il numero di ore di ritardo per un importo proporzionale al canone mensile del circuito stesso.

Telecom Italia incrementa nella misura del 25 % gli attuali livelli di penale.

Telecom Italia, in merito alle condizioni di *assurance*, garantisce con opportune penali che:

- il rapporto tra il numero dei circuiti affetti da guasti e i circuiti attivi sia inferiore o uguale al 30% in su base annua;
- occorra al massimo un guasto all'anno per il 95% dei circuiti attivi e tre guasti all'anno per il restante 5%.

Le penali di *assurance*, disponibilità e fornitura sono proporzionate all'intero ammontare pagato dall'operatore alternativo per l'acquisto di tutte le componenti che formano il servizio intermedio, quali ad esempio VP, circuiti di *backhauling etc.*, che risultano coinvolte nel disservizio.