

SLA e penali

Tabella 1 - SLA per il provisioning dei servizi accesso fisico all'ingrosso

SLA per il provisioning dei servizi accesso fisico all'ingrosso		
Servizio	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
Servizi di accesso disaggregato ¹ alla rete su coppia attiva	6 gg solari	11 gg solari
Servizi di accesso disaggregato ¹ alla rete su coppia non attiva	6 gg solari	11 gg solari
Prolungamento dell'accesso in fibra ottica	15 gg solari	19 gg solari
Segmento di terminazione	15 gg solari	19 gg solari

¹ULL, VULL, SA, Sub-loop unbundling

Tabella 2 - SLA per il provisioning dei servizi di co-locazione

SLA per il provisioning dei servizi di co-locazione	
Offerta per servizi di co-locazione e per raccordi interni tra Operatori	Entro 15 giorni lavorativi nell'100% dei casi
Valutazione del rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori	
Analisi della documentazione tecnica fornita dall'Operatore	Entro 15 gg lavorativi nel 80% dei casi
Verifiche delle ditte degli Operatori	
Processo di Qualificazione comprensivo delle valutazioni di Base, Economico/finanziaria e Tecnico organizzativa. Processo di verifica del subappalto comprensivo di analisi documentale verifiche tecniche	Esiti delle verifiche comunicati all'Operatore entro 21 giorni lavorativi dalla ricezione delle richieste per almeno l'80% dei casi, condizionatamente a: - Ricezione da parte di Telecom Italia di tutte le informazioni necessarie all'identificazione delle ditte nell'ambito della fase negoziale precedente la formalizzazione delle offerte per la predisposizione dei siti da parte di Telecom Italia - n° totale di richieste di qualificazione/verifiche di subappalto mensili (da parte di tutti gli operatori) < 10
Provisioning per il servizio di co-locazione in sala interna	
Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare su sito già adeguato (comprende eventuale predisposizione pots/splitter)	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse. Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli senza realizzazione di opere infrastrutturali e senza approvvigionamento di materiali.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Provisioning per il servizio di co-locazione in shelter	
Servizio di co-locazione in shelter con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare (comprende eventuale predisposizione pots/splitter). Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse.	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Ampliamento senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi.
Provisioning per il servizio di co-locazione virtuale	
Co-locazione con acquisto ed installazione dell'apparato a cura dell'Operatore.	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Co-locazione con acquisto ed installazione dell'apparato a cura di Telecom Italia.	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.

SLA per il provisioning dei servizi di co-locazione	
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi co-locati nella medesima sala in modalità virtuale o <i>co-mingling</i> .	Entro 30 giorni lavorativi nell'100% dei casi.
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Provisioning per servizio di <i>co-mingling</i>	
Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico.	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori se entrambi sono collocati nella medesima sala in modalità virtuale o <i>co-mingling</i> .	Entro 30 giorni lavorativi nell'100% dei casi.
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Provisioning per il servizio di co-locazione in sito adiacente o nelle immediate vicinanze	
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 90 giorni lavorative nell'80% dei casi.
Ampliamento senza opere infrastrutturali e con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione pots/splitter)	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico	Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Provisioning per il servizio di co-locazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica	
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 40 giorni lavorative nell'80% dei casi.
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.

Tabella 3 - Penali per i ritardi nel *provisioning* dei servizi di co-locazione e dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa e fibra spenta

Penali per i ritardi nel <i>provisioning</i> dei servizi di co-locazione e dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa e fibra spenta	
<i>Ritardo nei tempi di consegna</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto al totale dell'importo contrattuale</i>
Al di sotto di 18 giorni	1,67%
tra il 19 e 63 giorni	0,44%
tra 64 e 135 giorni	0,69%
oltre 135 giorni	0,74%

Tabella 4 - SLA assurance

SLA assurance per accesso disaggregato alla rete locale¹		
<i>Key Performance Indicator % guasti riparati</i>	SLA	
Entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-ven	70%
Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun-ven	95%
¹ ULL, VULL, SA		
SLA Plus Assurance		
<i>Prestazioni garantite</i>	<i>Orario lavorativo</i>	<i>Orario richiesta interventi</i>
8 h lavorative per il 95% delle richieste	8-20 lun-ven 8-16 sab	8-18,30 lun-ven 8-14 sab
12 ore lavorative nel 100% dei casi		
SLA assurance per accesso disaggregato alla sottorete locale e al segmento di terminazione		
<i>Key Performance Indicator % guasti riparati</i>	SLA	
Entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-ven	70%
Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun-ven	95%
Entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun-ven	100%
SLA assurance per accesso disaggregato condiviso alla rete locale (Shared Access)		
<i>Key Performance Indicator % guasti riparati</i>	SLA	
Entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-ven	70%
Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun-ven	95%
Entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun-ven	100%
SLA assurance per il servizio di prolungamento dell'accesso in fibra e per il servizio di accesso alle infrastrutture di posa ed alla fibra spenta		
<i>Key Performance Indicator % guasti riparati</i>	Segnalazione guasto	
Entro 12 ore	8-16 lun-ven	90%
Entro 16 ore	16-8 lun-ven, 0-24 sab-dom-FI	90%
Entro 24 ore	8-16 lun-ven	100%

Tabella 5 - Penali per *assurance*

Tabella 5a

Penali per <i>assurance</i> per i servizi di prolungamento dell'accesso mediante portante trasmissivo	
<i>Ritardo</i>	<i>Penale in valore % del canone mensile</i>
4 ore	10%
5-8 ore	25%
9-10 ore	50%
11-15 ore	100%
Ogni ora oltre la quindicesima	100% del canone mensile + 100% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Tabella 5b

Penali nel caso di SLA plus <i>Assurance</i>	
<i>Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione o trimestrale)</i>	<i>Penale</i>
Fino a -5%	1% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Da -5% a -10%	2% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Da -10% a -15%	3% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento
Oltre -15%	4% dell'importo pattuito per ogni pp di scostamento

Tabella 6 – Assurance per servizio di co-locazione fisica e virtuale e per i raccordi interni fra Operatori

Tabella 6a

Assurance per servizio di co-locazione fisica e virtuale		
<i>Key Performance Indicator</i>	SLA	
Tempo di inizio intervento presso la sala	12 ore	100% dei casi
	8 ore	90% dei casi

Tabella 6b

Assurance per i raccordi interni fra Operatori			
<i>Key Performance Indicator</i>	SLA		
Tempo di ripristino dei raccordi	8-16 lun-ven	10 ore	100%
	16-8 lun-ven; 0-24 sab-dom-FI	14 ore	100%

Tabella 7 - Penali di assurance per il servizio di co-locazione fisica e virtuale e per i raccordi interni fra Operatori

Tabella 7 a

Penali di assurance per il servizio di co-locazione fisica e virtuale	
<i>Ritardo di espletamento</i>	<i>% prezzo intervento</i>
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

Tabella 7 b

Penali di assurance per i raccordi interni fra Operatori	
<i>Ritardo di espletamento</i>	<i>% canone annuo</i>
Per ogni ora	2%

Tabella 8 - Tempi di provisioning degli accessi bitstream

Tempi di provisioning degli accessi bitstream		
<i>Tipologia di accesso</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per la totalità dei casi (in giorni solari)</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (in giorni solari)</i>
Accessi asimmetrici senza intervento presso il cliente finale (linea esistente, no modem)	21 giorni	10 giorni
Accessi asimmetrici con intervento presso il cliente finale	31 giorni	14 giorni
Accessi xDSL simmetrici	40 giorni	14 giorni
Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità)	100 giorni	70 giorni
Accessi bitstream su fibra	40 giorni	14 giorni

Tabella 9 - Tempi di provisioning dei Kit ATM e Gigabit Ethernet

Tempi di provisioning dei Kit ATM e Gigabit Ethernet		
<i>Velocità</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (in giorni solari)</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (in giorni solari)</i>
ATM a 2,4,6,8 Mbit/s	40 giorni	20 giorni
ATM a 34 e 155 Mbit/s	70 giorni	35 giorni
GbE	60 giorni	35 giorni