

Assurance in modalità System Unico per Servizio VULA FTTC

Il presente allegato disciplina le attività di *assurance* in modalità System Unico per il Servizio VULA FTTC

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 on field sulla componente passiva della rete di accesso in rame secondaria che va dall'armadio stradale (ONUCAB) a casa cliente, da svolgere sulla linea del singolo cliente (disservizi, degradi e richieste di supporto) con esclusione dei *Trouble Ticket* relativi a problematiche sulla rete logica 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 Trouble Ticket (TT) secondo quanto previsto dall'OR vigente ossia l'Operatore è tenuto ad escludere preventivamente problemi sulla componente di rete propria o verificare con gli strumenti a disposizione se la problematica non sia da affidare all'Impresa System.

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 sul collegamento VULA FTTC, l'Operatore, dopo avere effettuato la diagnosi con i propri strumenti e con gli strumenti di diagnosi forniti da TIM, decide se aprire o meno il TT verso TIM e decide se gestirlo o meno in disaggregazione. I possibili casi sono:

- (i) Rileva un problema sulla rete OAO → opera autonomamente per la risoluzione del problema senza il coinvolgimento di TIM
- (ii) Ha evidenza di un guasto su apparato → ha la facoltà di ingaggiare TIM senza richiedere la disaggregazione. In questi casi non è di norma previsto l'intervento on field.
- (iii) Rileva un problema di banda o configurazione della rete di trasporto di TIM → ha la facoltà di ingaggiare TIM senza richiedere la disaggregazione. In questi casi non è di norma previsto l'intervento on field.
- (iv) Rileva un possibile problema sulla rete di accesso → ingaggia TIM con la possibilità di richiedere che il TT venga disaggregato

Nei casi in cui ingaggia TIM, lo fa 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), aprendo un TT contenente tutte le informazioni necessarie alla lavorazione.

b) Ciascun TT, riferito ad una delle Area di Cantiere in cui l'Operatore ha deciso di disaggregare, dovrà contenere le seguenti informazioni:

- (i) l'Impresa System scelta dall'Operatore;
- (ii) eventuali Prestazioni Aggiuntive assegnate all'Impresa System
- (iii) eventuale richiesta di SLA PLUS,

- (iv) Diagnosi effettuata con indicazione del problema segnalato
- (v) richiesta di disaggregazione. L'Operatore può effettuare la diagnosi preventiva sulla tipologia di guasto (guasto multiplo o su rete logica) e decidere se richiedere o meno la disaggregazione per il TT.

I TT relativi a circuiti con SLA premium in consistenza non potranno essere disaggregati.

In questo caso se viene inserito dall'Operatore la richiesta di disaggregazione questa verrà rimossa da TIM.

In caso di mancata valorizzazione dell'informazione di cui al punto i) il TT verrà restituito all'Operatore anche se si è deciso di non disaggregare.

- c) una volta aperto il TT questo verrà gestito dal Back Office di TIM per valutare:
 - (i) La possibilità di una risoluzione da remoto senza ingaggio dell'Impresa System
 - (ii) Correlazione a guasti plurimi
 - (iii) Verifica della prima diagnosi effettuata per evitare impegno non corretto dell'impresa System

Nel caso in cui il tecnico del BO riscontri che su un TT richiesto disaggregato il malfunzionamento è:

- relativo alla rete di trasposto o a problematiche di configurazione del circuito, trasforma il TT da disaggregato a ex-disaggregato e lo gestisce senza inviarlo all'Impresa System;
- è correlato ad un guasto multiplo, trasforma il TT da disaggregato a ex-disaggregato e lo gestisce senza inviarlo all'Impresa System riparando l'elemento di rete (c.d. guasto master su cavi o apparati);
- è momentaneo e si è risolto/in corso di risoluzione (c.d. auto ripristinati, per esempio momentanea indisponibilità della rete elettrica), trasforma il TT da disaggregato a ex-disaggregato e lo chiude evitando l'inutile spacciamento del TT verso l'on field;
- è legato a problematiche risolvibili da remoto (es cambio profilo, sblocco porta) trasforma il TT da disaggregato a ex-disaggregato evitando l'inutile spacciamento del TT verso l'on field.
- dipende dal comportamento del cliente

- d) Se a seguito delle verifiche del BO si evidenzia che è necessario l'intervento On field sul singolo cliente, si procede all'inoltro del TT all'Impresa System e, entro lo *SLA di inoltro* dei TT dal BO ad Impresa System pari al 95% dei casi, entro 2 ore solari dal lunedì al venerdì esclusi festivi infrasettimanali, ed entro 2,7 ore solari negli altri casi. L'impresa System applicando le Norme Tecniche:

- (i) prende in carico il TT;
- (ii) effettua l'intervento, nell'ambito del quale:

effettua le attività sulla rete di accesso in rame.

Se il malfunzionamento necessita anche di:

- attività riconfigurazione logica (es: reset, cambio profilo, armadio errato)
- esecuzione del collaudo e la possibilità di risolvere alcuni degli eventuali problemi riscontrati in questa fase;

che coinvolgono la parte attiva della rete non disaggregabile, L' Imprese System effettuerà tali attività al solo fine di mantenere l'efficienza dell'attuale processo di assurance

Per l'esecuzione di queste attività, le Imprese System:

- a. seguiranno le disposizioni operative utilizzate dalle Imprese che operano per conto di TIM

- b. utilizzeranno gli stessi strumenti e procedure attualmente a disposizione delle Imprese che operano per conto di TIM (nel caso di modifiche agli strumenti e procedure riceveranno opportuna informativa da parte di TIM)

Le Imprese System, in linea con quanto accade oggi per le imprese che operano per conto di TIM, laddove impossibilitate a completare l'attività in maniera autonoma, dovranno ingaggiare il supporto specialistico di TIM.

- e) 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;
- f) inoltra il TT a TIM, in caso di guasti plurimi o problemi di configurazione logica
- g) A seguito della restituzione del TT a TIM di cui alla precedente lettera f), TIM si attiva per porre rimedio al malfunzionamento con personale proprio on field o da Back Office 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.
- h) A seguito della chiusura del TT dal Back Office per causa cliente, TIM applicherà all'Operatore la disciplina degli Interventi a vuoto on call come previsto dall'OR vigente per interventi a vuoto on call.
- i) Un TT richiesto come non disaggregato che a valle dell'analisi di Back Office evidenzia la necessità di un intervento On field. Il TT viene trasformato da Non disaggregato a disaggregato e spacciato all'impresa System selezionata in apertura del TT stesso da parte dell'Operatore.
- j) 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.
- k) I malfunzionamenti verificatisi sulle componenti di rete dell'Operatore ("Causa Operatore") sono lavorati in base alla Convenzione tra l'Impresa System e l'Operatore.
- l) 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.

Per comunicare e consultare le informazioni presenti sul TT 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 del Servizio VULA FTTC, definita nell'OR vigente. In particolare, la componente disaggregata è relativa alla porzione di rete passiva in rame dalla borchia cliente alla permuta sul cabinet (ONUCAB) della figura sottostante.



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, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera 396/18/CONS. 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 secondo le indicazioni operative fornite da TIM.

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.

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.
- Supporto alle attività di configurazione, reset e collaudo della componente logica del circuito

Contratto quadro di System Unico tra TIM S.p.A. e XXXX S.p.A.

Nel caso in cui l'Impresa System abbia necessità di assistenza da parte del supporto specialistico di TIM utilizza processi e sistemi messi a disposizione da TIM per le proprie imprese. In caso di richiesta di assistenza può accadere che

- a) Il supporto specialistico fornisca all'Impresa System la soluzione o indicazione su come risolvere direttamente il problema.
- b) Il supporto specialistico non abbia la possibilità di una soluzione immediata. In questo caso il TT torna in carico a TIM con notifica all'Operatore e una volta risolta la problematica, se necessario, riassegna nuovamente la lavorazione all'impresa System.

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.