

Allegato G alla delibera n. 623/15/CONS

SLA e penali di *provisioning* ed *assurance*

Tabella 1a - SLA per il *provisioning* dei servizi di accesso fisico all'ingrosso¹

SLA per il <i>provisioning</i> dei servizi di accesso fisico all'ingrosso		
Servizio	Tempo	
	95% dei casi	100% dei casi
Servizi di accesso disaggregato ^a	Entro DAC ^b	Entro DAC ^b + 3 gg lavorativi
Prolungamento dell'accesso in fibra ottica	Entro DAC ^c	Entro DAC ^c + 3 gg lavorativi
Segmento di terminazione in fibra ottica	Entro 15 giorni solari ^d	Entro 19 giorni solari ^d

^aULL, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva e cambio coppia al permutatore

^b Con DAC minima pari a DRO^e + 5 gg lavorativi

^c Con DAC minima pari a DRO^e + 11 gg lavorativi

^d Il tempo specificato per il *provisioning* del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

^e La DRO è definita come il primo giorno lavorativo successivo alla DIR (Data Invio Richiesta)².

¹ Cfr. i documenti *Service Level Agreement Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2013 (Mercato 4)* (data di pubblicazione 3 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 747/13/CONS, e *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi di Accesso NGAN (Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica) (Mercato 4)* (data di pubblicazione 10 settembre 2014), come approvato con delibera n. 68/14/CIR.

² Cfr. il documento *Manuale delle procedure Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2013 (Mercato 4)* (data di pubblicazione 3 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 747/13/CONS.

Tabella 1b - Penali per ritardato *provisioning* dei servizi di accesso fisico all'ingrosso³

Penali per ritardato <i>provisioning</i> dei servizi di accesso fisico all'ingrosso^a (vale quanto riportato in nota 3 ai fini del calcolo)	
Servizio	
ULL, ULL dati, VULL, SA, SLU, cambio coppia al permutatore, segmento di terminazione in fibra ottica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 5 euro/giorno; ➤ Ritardo > 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 10 euro/giorno; ➤ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 15 euro/giorno.
Prolungamento dell'accesso in fibra ottica	La penale è fissata da Telecom Italia sulla base dei principi di non discriminazione e di parità di trattamento

^a La DAC di riferimento è quella comunicata dall'OLO salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da Telecom Italia⁴.

Tabella 2a - SLA per il *provisioning* dei servizi di co-locazione e dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria⁵

SLA per il <i>provisioning</i> dei servizi di co-locazione	
Offerta per servizi di co-locazione e per raccordi interni tra Operatori – studi di fattibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi, per esito positivo della prima soluzione richiesta. • Entro 22 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l'analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di soli esiti negativi. • Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l'analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di almeno un esito che ecceda i valori di soglia indicati nel par. 14 del documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione".
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.	Esonde delle verifiche comunicati all'Operatore entro 21 giorni lavorativi dalla ricezione delle

³ Per il calcolo della penale bisogna considerare che se il numero di giorni lavorativi di ritardo, g , ricade nella fascia i (con $i = 1,2,3$), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p=g \times p_1$, nel caso di fascia 1 ($p_1=5$ euro);
- $p=3 \times p_1 + (g-3) \times p_2$, nel caso di fascia 2 ($p_2=10$ euro);
- $p=3 \times p_1 + p_2 \times 7 + (g-10) \times p_3$, nel caso di fascia 3 ($p_3=15$ euro).

Ad esempio nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p=3 \times 5 + 4 \times 10$ €/giorno = 55 €, mentre nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è $p=3 \times 5 + 7 \times 10 + 2 \times 15$ €/giorno = 115 €.

⁴ Cfr. il documento *Service Level Agreement Servizi di accesso disgregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2013 (Mercato 4)* (data di pubblicazione 3 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 747/13/CONS.

⁵ Cfr. il documento *Service Level Agreement Servizi di co-locazione di Telecom Italia 2013 (Mercato 4)* (data di pubblicazione 3 febbraio 2014) come approvato dall'Autorità con delibera n. 747/13/CONS.

Processo di verifica del subappalto comprensivo di analisi documentale e verifiche tecniche	<p>richieste per almeno l'80% dei casi, condizionatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (Fisica A)	
Servizio di co-locazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	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). Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse con materiali da approvvigionare.	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse senza materiali da approvvigionare. 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 (Fisica B)	
Servizio di co-locazione in shelter con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	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 in shelter già predisposto 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 A e B	
Co-locazione virtuale A (acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore).	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Co-locazione virtuale B (acquisto ed installazione degli apparati 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.
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità virtuale.	Entro 30 giorni lavorativi nel 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 co-locazione virtuale C (<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, entrambi collocati nella medesima sala in modalità virtuale.	Entro 30 giorni lavorativi nel 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 lavorativi 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 in rame	
Nuovo sito di colocation – modalità Colocazione Armadio Singolo Con: <ul style="list-style-type: none"> • predisposizione pozzetto TI; • predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI; • posa e attestazione del cavo di raccordo; • eventuale compattamento spazi. 	Entro 40 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Nuovo sito di colocation – modalità Colocazione Armadio Singolo Senza: <ul style="list-style-type: none"> • predisposizione pozzetto TI; • predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI; Con: <ul style="list-style-type: none"> • posa e attestazione del cavo di raccordo; • compattamento spazi 	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Nuovo sito di colocation – modalità Colocazione Armadio Singolo Senza: <ul style="list-style-type: none"> • predisposizione pozzetto TI; • predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI; • compattamento spazi; Con: <ul style="list-style-type: none"> • posa e attestazione del cavo di raccordo 	Entro 25 giorni lavorativi nell'80% dei casi.
Ampliamento di un sito esistente con posa ed attestazione del cavo di raccordo	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi.

SLA per il provisioning dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria	
Servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi, dalla data di ricezione della relativa richiesta da parte dell'operatore

Tabella 2b - Penali per i ritardi nel provisioning dei servizi di co-locazione e dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria

Penali per i ritardi nel provisioning dei servizi di co-locazione e dei servizi di accesso alle infrastrutture di posa locali, Tratta di adduzione e Fibra Ottica Primaria o Secondaria	
<i>Ritardo nei tempi di consegna</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo consuntivato^a</i>
Fino a 18 giorni (incluso)	1,67%
tra il 19 e 63 giorni	0,44%
tra 64 e 135 giorni	0,69%
oltre 135 giorni	0,74%

^a Per le infrastrutture di posa locali la penale giornaliera è espressa rispetto all'importo del tracciato non equipaggiato o non rifornito.

Tabella 3a - SLA assurance per i servizi di accesso fisico all'ingrosso⁶

SLA assurance per i servizi di accesso fisico all'ingrosso		
	Accettazione della segnalazione	
Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	70% dei casi
Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	95% dei casi
Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione ^a	Lun-Ven (8:00-16:30, escluso i festivi)	100% dei casi

^a Solo per: SLU, SA e Segmento di terminazione in fibra ottica

SLA Plus Assurance per ULL, ULL dati, VULL, SA, SLU e segmento di terminazione in fibra ottica		
Prestazioni garantite	Orario di accettazione	Orario di lavoro
8 h lavorative per il 95% dei casi	8-20 lun-sab esclusi festivi	8-20 lun-sab esclusi festivi

SLA assurance per il servizio di prolungamento dell'accesso in fibra e per il servizio di accesso alle infrastrutture di posa locali, tratta di adduzione ed alla fibra ottica primaria e secondaria	
% guasti riparati	SLA

⁶ Cfr. i documenti *Service Level Agreement Servizi di accesso disgreggato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2013 (Mercato 4)* (data di pubblicazione 3 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 747/13/CONS e *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi di Accesso NGAN (Infrastrutture di posa locali, Tratte di adduzione, Fibre ottiche primarie e secondarie, Segmenti di terminazione in fibra ottica) (Mercato 4)* (data di pubblicazione 10 settembre 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 68/14/CIR

	<i>Orario di accettazione</i>	
Entro 12 ore	8-16 lun-ven	90%
Entro 16 ore	16-8 lun-ven, 0-24 sab-dom-festività infrasettimanali	90%
Entro 24 ore	8-16 lun-ven	100%

SLA Degradi su accessi ULL, ULL dati, Shared Access, SLU e segmento di terminazione in fibra ottica
Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione (nel 95% dei casi)
SLA per disservizi/degradi ripetuti su accessi ULL, ULL dati, Shared Access, SLU e segmento di terminazione in fibra ottica
Un disservizio/degrado è considerato ripetuto se si verificano le seguenti due condizioni:
<ul style="list-style-type: none"> - viene riaperto sulla medesima risorsa entro 3 giorni solari successivi alla precedente chiusura (di competenza TI); - viene chiuso con la stessa causale con cui era stato chiuso in precedenza.
Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti: 5%

Tabella 3b - Penali assurance per i servizi di accesso fisico all'ingrosso

Penali assurance per ULL, VULL, SA, SLU e segmento di terminazione in fibra ottica (vale quanto riportato in nota 3 ai fini del calcolo)	
➤ Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,5 euro/giorno;	
➤ Ritardo $>$ 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,5 euro/giorno;	
➤ Ritardo $>$ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,5 euro/giorno.	
Penali nel caso di SLA Plus Assurance per ULL, ULL dati, VULL, SA, SLU e segmento di terminazione in fibra ottica	
<i>Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione)</i>	<i>Penali</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

Penali assurance per il servizio di prolungamento dell'accesso in fibra	
<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
Penali Degradi su accessi ULL, ULL dati, Shared Access, SLU e segmento di terminazione in fibra ottica (vale quanto riportato in nota 3 ai fini del calcolo)	
➤ Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,5 euro/giorno;	
➤ Ritardo > 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,5 euro/giorno;	
➤ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,5 euro/giorno.	
Penali per disservizi/degradi ripetuti su accessi ULL, ULL dati, Shared Access, SLU e segmento di terminazione in fibra ottica	
25 € per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA	

Tabella 4a - SLA di Assurance per il servizio di co-locazione fisica e virtuale e per i raccordi interni fra Operatori⁷

Assurance per servizio di co-locazione fisica e virtuale				
SLA				
Tempo di ripristino	Entro 12 ore lavorative	100% dei casi		
	Entro 8 ore lavorative	90% dei casi		
Servizio di accompagnamento per colocatione virtuale	Entro 4 ore lavorative dalla richiesta nel 100% dei casi.			
Assurance per i raccordi interni fra Operatori				
SLA				
Tempo di ripristino dei raccordi	8:00-16:00 lun-ven	10 ore solari		
	16:00-8:00 lun-ven; 0-24 sab-dom-festivi infrasettimanali	14 ore solari		
		100% dei casi		

Tabella 4b - Penali di assurance per il servizio di co-locazione fisica e virtuale e per i raccordi interni fra Operatori

Penali di assurance per il servizio di co-locazione fisica e virtuale e servizio di accompagnamento	
Ritardo di ripristino	% prezzo intervento
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 ore e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%
Penali di assurance per i raccordi interni fra Operatori	
Ritardo di ripristino	% costo del raccordo
Per ogni ora di ritardo	2%

⁷ Cfr. il documento *Service Level Agreement Servizi di co-locazione di Telecom Italia 2013 (Mercato 4)* (data di pubblicazione 3 febbraio 2014) come approvato dall'Autorità con delibera n. 747/13/CONS.

Tabella 5a - SLA di provisioning degli accessi bitstream su rete in rame⁸

SLA di provisioning degli accessi bitstream su rete in rame		
<i>Tipologia di accesso</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (in giorni solari)</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (in giorni solari)</i>
Accessi asimmetrici	10 (senza intervento presso il cliente finale) 14 (con intervento presso il cliente finale)	21 (senza intervento presso il cliente finale) 31 (con intervento presso il cliente finale)
Accessi xDSL simmetrici	14	40
Accessi SDH (a valle dell'esito positivo della richiesta di fattibilità)	70	100

Tabella 5b - Penali per il ritardo di provisioning degli accessi bitstream su rete in rame

Penali per il ritardo di provisioning degli accessi bitstream su rete in rame (vale quanto riportato in nota 3 ai fini del calcolo)	
<i>Tipologia di accesso</i>	
Accessi asimmetrici, simmetrici e SDH	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ritardo \leq 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 5 euro/giorno; ➤ Ritardo > 3 giorni lavorativi e \leq 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 10 euro/giorno; ➤ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 15 euro/giorno.

Tabella 6a - SLA di provisioning degli accessi bitstream NGA⁹

SLA di provisioning degli accessi bitstream NGA		
<i>Tipologia di accesso</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (in giorni solari)</i>	<i>Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (in giorni solari)</i>
Accessi FTTC/FTTH	14	40

^aULL, ULL dati, ULL dati, VULL, SA, Sub-loop unbundling, su linea attiva e non attiva

^bWLR e bitstream (rame e NGA) su linea attiva e non attiva

⁸ Cfr. il documento *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi bitstream e relativi servizi accessori* (data di pubblicazione 10 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 746/13/CONS.

⁹ Cfr. *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori* (data di ripubblicazione 5 settembre 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 69/14/CIR

Tabella 6b - Penali per il ritardo di provisioning degli accessi bitstream NGA

Penali per il ritardo di provisioning degli accessi bitstream NGA (vale quanto riportato in nota 3 ai fini del calcolo)	
<i>Tipologia di accesso</i>	
Accessi FTTC/FTTH	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 5 euro/giorno; ➤ Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 10 euro/giorno; ➤ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto alla DAC/SLA: 15 euro/giorno.

Tabella 7a - SLA di provisioning dei Kit ATM (porta) e Gigabit Ethernet (porta sul feeder, terminazione L2 e raccordi di centrale lato TI dal feeder fino al ripartitore di confine TTF in sala AF)¹⁰

SLA di provisioning dei Kit ATM (porta) e Gigabit Ethernet (porta sul feeder, terminazione L2 e raccordi di centrale lato TI dal feeder fino al ripartitore di confine TTF in sala AF)		
Velocità	Tempi massimi di fornitura per il 100% dei casi (in giorni solari)	Tempi massimi di fornitura per il 95% dei casi (in giorni solari)
ATM a 2,4,6,8 Mbit/s	ATM a 2,4,6,8 Mbit/s	ATM a 2,4,6,8 Mbit/s
ATM a 34 e 155 Mbit/s	70 giorni	35 giorni
GbE	60 giorni	35 giorni

Tabella 7b – Penali di provisioning dei Kit ATM (porta) e Gigabit Ethernet (porta sul feeder, terminazione L2 e raccordi di centrale lato TI dal feeder fino al ripartitore di confine TTF in sala AF)

Penali di provisioning dei Kit ATM (porta) e Gigabit Ethernet (porta sul feeder, terminazione L2 e raccordi di centrale lato TI dal feeder fino al ripartitore di confine TTF in sala AF)		
	<i>Ritardo rispetto allo SLA 100%</i>	<i>Penale</i>
Kit ATM e Gbe	1-2 giorni solari	30% canone mensile della porta
	3-7 giorni solari	50% canone mensile della porta
	8-15 giorni solari	100% canone mensile della porta
	16-30 giorni solari	200% canone mensile della porta
	oltre il 31° giorno solare	Al 200% del canone mensile della porta si aggiunge il 200% del canone giornaliero della porta per ciascun giorno di ritardo oltre il 30°
	<i>Ritardo rispetto allo SLA 95%</i>	<i>Penale</i>
		AxBxC

¹⁰ Cfr. il documento *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi bitstream e relativi servizi accessori* (data di pubblicazione 10 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 746/13/CONS.

	A=numero di porte sul kit complessivamente attivati fuori SLA; B=importo medio del canone giornaliero; C=numero medio di giorni di ritardo
--	--

Tabella 8a – SLA di assurance degli accessi *bitstream* su rete in rame e NGA¹¹

SLA di assurance degli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame e NGA	
Servizio	
Accessi asimmetrici, FTTC/FTTH	24 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun-Ven, esclusi festivi infrasettimanali) 32 ore solari per tutti i rimanenti casi.
SLA per i degradi sugli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame e NGA	
Accessi asimmetrici, simmetrici,	Entro 7 gg solari dalla Data Ricezione Reclamo (DRR) (limitatamente ai casi avente causa Telecom Italia) nel 95% dei casi
FTTC/FTTH	Entro 7 gg solari dalla Data Ricezione Reclamo (DRR) (limitatamente ai casi avente causa Telecom Italia) nel 92% dei casi
SLA per i degradi di tipo infrastrutturale (Bitstream rame e NGA)	
50 giorni solari nell'85% dei casi (limitatamente ai casi avente causa Telecom Italia e classificazione tecnica "desaturazione rete") bitstream rame	
50 giorni solari nell'82% dei casi (limitatamente ai casi avente causa Telecom Italia Italia e classificazione tecnica "desaturazione rete") bitstream NGA	
SLA per disservizi/degradi ripetuti sugli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame e NGA	
Accessi asimmetrici, simmetrici, FTTC/FTTH	<p>Un disservizio/degrado è considerato ripetuto se si verificano le seguenti due condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - viene riaperto sulla medesima risorsa entro 72 ore solari successivi alla precedente chiusura (di competenza TI); - viene chiuso con la stessa causale con cui era stato chiuso in precedenza. <p>Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti: 5%</p>
SLA per disservizi VP/VLAN	
4h solari per i TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 12:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari per i restanti casi	
SLA per degradi VP/VLAN	
4h solari per il 90% dei TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 12:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari per i restanti casi	
SLA assurance Kit di consegna ATM/ethernet – componente porta	
4h solari per i TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 12:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari per i restanti casi	
SLA assurance Kit di consegna ATM/ethernet – componente flusso	
Per i flussi PDH/SDH a 2 Mbps: 4,5 h solari per i TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari in altro orario.	

¹¹ Cfr. i documenti *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi bitstream e relativi servizi accessori* (data di pubblicazione 10 febbraio 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 746/13/CONS e *Service Level Agreement di Telecom Italia 2013: Servizi bitstream NGA, servizio VULA e relativi servizi accessori* (data di ripubblicazione 5 settembre 2014), come approvato dall'Autorità con delibera n. 69/14/CIR.

Per i flussi PDH/SDH a 34, 155, 622, 2500 Mbps: 4,5 h solari; Per i flussi ethernet over SDH: 5h solari.
SLA assurance Kit di consegna ATM/ethernet – componente raccordo
10h solari per i TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 14h solari per i restanti casi
SLA degradi Kit di consegna ATM/ethernet – componente porta
4h solari per il 90% dei TT aperti tra le ore 8:00 e le ore 12:00 (Lun-Ven, esclusi festivi); 12h solari per i restanti casi
SLA degradi Kit di consegna ATM/ethernet – componente flusso
Per tutti i flussi e velocità: 10 gg solari nel 90% dei casi

Tabella 8b – Penali di *assurance* degli accessi *bitstream* su rete in rame e NGA

Penali di <i>assurance</i> degli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame e NGA (vale quanto riportato in nota 3 ai fini del calcolo)	
Servizio	
Accessi asimmetrici, simmetrici, FTTC/FTTH	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,5 euro/giorno; ➢ Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,5 euro/giorno; ➢ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,5 euro/giorno.
Penali per i degradi sugli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame e NGA	
Accessi asimmetrici, simmetrici, FTTC/FTTH	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Ritardo ≤ 3 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 7,5 euro/giorno; ➢ Ritardo > 3 giorni lavorativi e ≤ 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 12,5 euro/giorno; ➢ Ritardo > 10 giorni lavorativi rispetto allo SLA: 17,5 euro/giorno.
Penali per i degradi di tipo infrastrutturale (Bitstream rame e NGA)	
Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino	
Penali per disservizi/degradi ripetuti sugli accessi <i>bitstream</i> su rete in rame e NGA	
25 € per ogni disservizio/degrado ripetuto fuori SLA	
Penali per disservizi VP/VLAN	
Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino	
Penali per degradi VP/VLAN	
Canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino	
Penali assurance Kit di consegna ATM/ethernet – componente porta	
120% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino	
Penali assurance Kit di consegna ATM/ethernet – componente flusso	
Fino a 4 ore di ritardo: 25% del canone mensile Oltre 4 e fino a 8 ore di ritardo: 100% del canone mensile Oltre 8 e fino a 10 ore di ritardo: 200% del canone mensile Ogni ora oltre la decima: al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima	
Penali assurance Kit di consegna ATM/ethernet – componente raccordo	
2% del costo del raccordo per ogni ora di ritardo rispetto al tempo previsto	
Penali degradi Kit di consegna ATM/ethernet – componente porta	
120% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo nel ripristino	
Penali degradi Kit di consegna ATM/ethernet – componente flusso	
Fino a 4 ore di ritardo: 25% del canone mensile Oltre 4 e fino a 8 ore di ritardo: 100% del canone mensile Oltre 8 e fino a 10 ore di ritardo: 200% del canone mensile Ogni ora oltre la decima: al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima	