

ALLEGATO A2

Service Level Agreement

1. Telecom Italia, al fine di garantire che l'offerta all'ingrosso di segmenti di terminazione non sia discriminatoria in relazione alla cessione interna dello stesso servizio, fornisce agli operatori concorrenti servizi e informazioni adottando le medesime condizioni tecniche, economiche e gestionali fornite internamente.
2. Telecom Italia impiega internamente i segmenti terminali ed i segmenti *trunk* per la predisposizione dei propri servizi, inclusi quelli di linee affittate al dettaglio.
3. Telecom Italia, fermo restando quanto alla presente delibera, ove non espressamente previsto, formula le procedure gestionali ed i livelli minimi di SLA per i segmenti di terminazione e di *trunk* sulla base di quelli approvati per il servizio di linee affittate *wholesale* con la delibera n. 440/03/CONS.
4. Telecom Italia articola gli SLA per i segmenti di terminazione e di *trunk* in:
 - un'offerta base per i segmenti di terminazione e *trunk* che garantisce condizioni di *provisioning*, *assurance* e disponibilità annua che permettano la replicabilità del servizio al dettaglio di linee affittate di Telecom Italia;
 - un'offerta *premium* per i segmenti di terminazione che garantisce condizioni di *assurance* e disponibilità annua migliorativi e tali da soddisfare requisiti di affidabilità necessari al rilegamento di nodi terminali di altri operatori;
 - un'offerta *premium* per i segmenti *trunk* che garantisce condizioni di *assurance* e disponibilità annua migliorativi e tali da soddisfare requisiti di affidabilità analoghi a quelli richiesti nella connessione tra nodi interni di rete;
 - un'offerta *premium* per i segmenti *trunk* e di terminazione che garantisca su base richiesta tempi di *provisioning* migliorativi.
5. Telecom Italia garantisce per i tempi di *provisioning* che le offerte di SLA base prevedano tempi minimi per la consegna per i servizi di segmenti terminali e di *trunk* inferiori ai tempi di consegna previsti per le medesime velocità sul mercato al dettaglio.
6. Telecom Italia prevede per i segmenti terminali e di *trunk* tempi massimi di *provisioning* garantiti con penali nel 100% nonché tempi massimi di *provisioning* garantiti con penali nel 95% dei casi. I tempi di *provisioning* garantiti dovranno risultare in linea con la migliore prassi europea e considerare un margine di almeno 4 giorni necessario agli operatori per replicare le offerte al dettaglio di Telecom Italia a partire dalle offerte all'ingrosso di segmenti terminali e di *trunk*.
7. Telecom Italia applicherà per l'offerta di *provisioning* base di segmenti terminali e di *trunk*, i tempi massimi garantiti nel 95% dei casi riportati nella seguente tabella:

fino a 64Kbps:	14 giorni di calendario
2Mbps non strutturati	26 giorni di calendario
2Mbps strutturati	29 giorni di calendario
34Mbps non strutturati	48 giorni di calendario

8. Telecom Italia definisce i tempi massimi di *provisioning* per le restanti capacità in modo coerente a quelli previsti al punto precedente sulla base delle componenti di rete e delle funzioni aziendali coinvolte. Tali tempi sono garantiti per il 95% dei circuiti di ciascuna capacità acquistati dall'operatore nell'anno. Le penali relative a tale SLA,

distinte dalle penali relative ai tempi massimi previsti nel 100% dei casi, sono espresse nella forma di un importo prefissato per giorno di ritardo per linea ordinata.

9. Telecom Italia garantisce per il parametro di disponibilità nell'offerta base condizioni tali da permettere la replicabilità di una linea affittata *retail* che includa due segmenti di terminazione.

10. Telecom Italia garantisce nelle offerte *premium* garanzie per il parametro di disponibilità tali da permettere la replicabilità di una linea affittata *retail* che includa due segmenti di terminazione ed un segmento *trunk*. Le garanzie sui tempi di disponibilità sono offerte per singolo circuito, partono dalla data di effettiva attivazione dello stesso, sono previste per ogni tipologia di linea, sono calcolate sul tempo di disservizio in ore solari e rispetto alla durata della fornitura in giorni di calendario.

11. Telecom Italia nella definizione dei meccanismi automatici di reportistica, prevede opportune funzioni atte ad agevolare il computo da parte degli operatori delle penali, prevedendo la possibilità di escludere dai conteggi i circuiti il cui *provisioning* sia oggetto di contestazione. I meccanismi di reportistica danno evidenza delle ragioni del disservizio e dei tempi previsti per il ripristino.

12. Telecom Italia produce per l'Autorità, su base trimestrale, per ogni tipologia di circuito, di prestazione *premium* e di SLA in offerta, un *report* con il dettaglio dei tempi di *provisioning*, *assurance* e disponibilità effettivamente forniti alle proprie divisioni ed agli operatori alternativi nel 75%, 95% e 100% dei casi.