

SLA e Penali  
dell'Offerta di accesso Semi-GPON  
nelle 29 città ex Flash Fiber

(30 Novembre 2022)

## Sommario

1	Introduzione .....	3
2	Accesso diretto al CNO mediante apposito progetto .....	4
2.1	SLA del Servizio di accesso diretto al CNO .....	4
2.2	SLA per risoluzione problemi a valle di collaudo negativo.....	4
2.3	Penali in caso di mancato rispetto degli SLA.....	4
3	Accesso al CNO tramite funzioni abilitanti (Servizio Semi VULA End to End).....	5
3.1	SLA e Penali di provisioning .....	5
3.2	SLA di provisioning .....	5
3.3	Penali di provisioning .....	6
3.4	SLA e Penali di assurance.....	7
3.5	SLA di assurance.....	7
3.6	Penali di assurance.....	7
4	Accesso Servizio Semi GPON.....	9
4.1	SLA di provisioning .....	9
4.2	Penali di provisioning .....	9
4.3	SLA e Penali di assurance.....	10
4.4	SLA di assurance.....	10
4.5	Penali di assurance.....	10

## 1 Introduzione

Di seguito si riportano:

- gli SLA di Provisioning per l'Accesso diretto al CNO mediante apposito progetto;
- gli SLA di Provisioning e Assurance nel caso di:
  - Accesso al CNO tramite funzioni abilitanti (Servizio Semi VULA end to End);
  - Accesso al Servizio Semi GPON.

## 2 Accesso diretto al CNO mediante apposito progetto

### 2.1 SLA del Servizio di accesso diretto al CNO

Nella Tabella seguente sono riportati gli SLA di accesso diretto al CNO

	80% dei casi	100% dei casi
Accesso al CNO in caso di utilizzo primaria TIM	25 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Accesso al CNO in caso di utilizzo primaria Operatore	25 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi

Tabella 1- riepilogativa degli SLA per accesso a CNO

Qualora si superasse la soglia di 10 richieste/mese di accessi al CNO per una singola regione, non si applicano gli SLA riportati nella Tabella 1 e l'Operatore concorda con TIM un programma di consegne *ad hoc*.

### 2.2 SLA per risoluzione problemi a valle di collaudo negativo

A valle di collaudo negativo da parte di un Operatore, TIM interviene per risolvere entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione

### 2.3 Penali in caso di mancato rispetto degli SLA

Per ogni giorno di ritardo rispetto alle tempistiche sopra riportate, TIM corrisponde all'Operatore 10€ per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di 300 euro.

### 3 Accesso al CNO tramite funzioni abilitanti (Servizio Semi VULA End to End)

Per il Servizio Semi VULA End to End si applicano gli SLA end to end, comprensivi sia della componente Semi-GPON (armadio ottico, rete secondaria, verticale e borchia ottica presso la sede dell'Utilizzatore Finale) sia della componente Semi-VULA (primaria in fibra ottica, OLT, ONT presso la sede dell'Utilizzatore Finale).

#### 3.1 SLA e Penali di provisioning

Gli SLA si calcolano sugli ordini espletati entro il periodo di riferimento.

Dal tempo di SLA vanno esclusi i tempi di sospensione nei seguenti casi:

- eventi di forza maggiore e/o causa terzi;
- attesa permessi pubblici/privati;
- sede dell'Utilizzatore Finale situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);
- causa del cliente finale e/o dell'operatore.

Ai fini del calcolo delle penali, sono escluse le DAC rimodulate per cause non dipendenti da TIM (quali cause di forza maggiore, causa terzi e causa OLO/cliente finale).

Nel caso in cui TIM comunichi tramite news sul sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) una attività di manutenzione programmata sui propri sistemi, i tempi di svolgimento di tali attività non sono conteggiati ai fini del calcolo dello SLA.

#### 3.2 SLA di provisioning

Le attivazioni ex novo del Servizio e le migrazioni vengono effettuate in un giorno lavorativo (Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali).

Nella seguente Tabella si riportano gli SLA per gli ordini di attivazioni ex novo.

Tempi massimi di attivazione per il 95% dei casi (in giorni solari)	Tempi massimi di attivazione per il 100% dei casi (in giorni solari)
9	20

Tabella 2 - SLA base per le attivazioni ex novo

Nella seguente Tabella si riportano gli SLA per gli ordini a DAC (migrazioni e attivazioni a DAC)

Tempo	
95% dei casi	100% dei casi
A DAC <sup>1</sup>	Entro 3 gg lavorativi successivi alla DAC <sup>1</sup>

Tabella 3 - SLA per gli ordini a DAC (migrazioni e attivazioni a DAC)

<sup>1</sup> Con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi. La DAC di riferimento è quella comunicata dall'Operatore, salvo rimodulazioni per cause non dipendenti da TIM.

### 3.3 Penali di provisioning

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato secondo le modalità di seguito riportate.

Per le attività per le quali è previsto solo uno SLA applicato al 100% dei casi, l'Operatore può richiedere la consuntivazione delle penali su base trimestrale con la seguente ripartizione temporale: il 1° trimestre per periodo dal 1° Gennaio al 31 marzo, il 2° trimestre per il periodo dal 1° Aprile al 30 Giugno, il 3° trimestre per il periodo dal 1° Luglio al 30 Settembre ed il 4° trimestre per il periodo dal 1° Ottobre al 31 Dicembre.

Per le attività che prevedono anche SLA validi per percentuali inferiori al 100% dei casi, l'Operatore potrà richiedere la consuntivazione delle penali su base semestrale, con la seguente ripartizione temporale: il 1° semestre per il periodo dal 1° Gennaio al 30 Giugno ed il 2° semestre per il periodo dal 1° Luglio al 31 Dicembre.

L'Operatore ha facoltà di chiedere a TIM dopo la chiusura di ciascun trimestre o semestre di riferimento in funzione della tipologia di attività, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura.

TIM emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine TIM permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

TIM non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli Operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta delle stesse avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad un canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Per individuare gli ordini in penale si determinano, per ciascuno SLA, quelli consegnati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla DRO<sup>2</sup> dell'ordine.

Per il mancato rispetto dello SLA di fornitura del Servizio, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella.

- Ritardo  $\leq 3$  giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 5 euro/giorno;
- Ritardo  $> 3$  giorni lavorativi e  $\leq 10$  giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 10 euro/giorno;
- Ritardo  $> 10$  giorni lavorativi rispetto allo SLA/DAC: 15 euro/giorno.

**Tabella 4 - Penali per ritardi di fornitura del Servizio**

Per il calcolo della penale, 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);
- $P = 3 \times P_1 + 7 \times P_2 + (g - 10) \times P_3$ , nel caso di fascia 3 ( $P_3 = 15$  euro).

Ad esempio:

- nel caso di 7 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $P = 3 \times 5 + 4 \times 10 = 55$ €;
- nel caso di 12 giorni lavorativi di ritardo la penale corrispondente è  $P = 3 \times 5 + 7 \times 10 + 2 \times 15 = 115$ €.

<sup>2</sup> DRO (Data Ricezione Ordine): data in cui TIM riceve l'ordine inviato dall'Operatore

### 3.4 SLA e Penali di assurance

Gli SLA si calcolano sui TT chiusi entro il periodo di riferimento.

Gli SLA si calcolano sui TT dell'Operatore chiusi con "causa Telecom Italia" entro il periodo di riferimento.

Sono esclusi pertanto dal calcolo dello SLA i TT chiusi per causa forza maggiore oppure causa terzi oppure Operatore.

Nel caso in cui TIM comunichi tramite news sul sito [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com) una attività di manutenzione programmata sui propri sistemi/rete, i tempi di svolgimento di tali attività non sono conteggiati ai fini del calcolo dello SLA.

Ai fini delle rilevazioni si considerano i TT chiusi entro il periodo di riferimento (trimestre o semestre o anno).

### 3.5 SLA di assurance

Per i TT di disservizio TIM garantisce lo SLA illustrato nella seguente Tabella, calcolato a partire dalla DRR.

Tempo di ripristino	A 100% dei casi	B di cui 95% dei casi
Segnalazione in orario base (dalle 8:00 alle 16:00 del Lun.÷Ven. escluso festivi)	32 ore solari	24 ore solari
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e Lun.÷Ven fuori dall'orario base	32 ore solari	

Tabella 5- SLA assurance del Servizio (disservizio) – Tempi di ripristino

Per i TT di degrado TIM garantisce lo SLA riportato nella seguente Tabella, calcolato a partire dalla DRR.

Tempo di ripristino	92% dei casi
Segnalazione in orario base (dalle 8:00 alle 16:00 del Lun.÷Ven. escluso festivi)	Entro 7 gg solari (limitatamente ai TT chiusi con "Causa Telecom Italia")

Tabella 6 - SLA assurance del Servizio (Degrado)– Tempi di ripristino

### 3.6 Penali di assurance

Il calcolo delle penali di seguito descritte è effettuato nel seguente modo:

Per le attività per le quali è previsto solo uno SLA applicato al 100% dei casi, l'operatore può richiedere la consuntivazione delle penali su base trimestrale con la seguente ripartizione temporale: il 1° trimestre copre il periodo dal 1° Gennaio al 31 marzo, il 2° trimestre copre il periodo dal 1° Aprile al 30 Giugno, il 3° trimestre copre il periodo dal 1° Luglio al 30 Settembre ed il 4° trimestre copre il periodo dal 1° Ottobre al 31 Dicembre.

Per le attività che prevedono anche SLA validi per percentuali inferiori al 100% dei casi, l'Operatore potrà richiedere la consuntivazione delle penali su base semestrale, con la seguente ripartizione

temporale: il 1° semestre copre il periodo dal 1° Gennaio al 30 Giugno ed il 2° semestre copre il periodo dal 1° Luglio al 31 Dicembre.

L'Operatore ha facoltà di chiedere a TIM dopo la chiusura di ciascun trimestre o semestre di riferimento in funzione della tipologia di attività, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura.

TIM emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine TIM permette agli operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

TIM non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta delle stesse avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad un canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Per individuare i TT in penale si determinano, per ciascun livello di SLA quelli lavorati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione del TT.

Per i TT di disservizio e degrado effettivamente riscontrati e chiusi con causa TIM, rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Ritardo <math>\leq 48</math> ore solari rispetto allo SLA: 7,5/16 euro/h;</li><li>• Ritardo <math>&gt; 48</math> ore solari e <math>\leq 160</math> ore solari rispetto allo SLA: 12,5/16 euro/h;</li><li>• Ritardo <math>&gt; 160</math> ore solari rispetto allo SLA: 17,5/16 euro/h.</li></ul> |
|---|

**Tabella 7- Penali per i disservizi e degni**

Per il calcolo della penale se il numero intero di ore solari,  $h$ , ricade nella fascia  $i$  (con  $i = 1, 2, 3$ ), la penale corrispondente è calcolata come:

- $p = h \times p_1$ , nel caso di fascia 1 ( $p_1 = 7,5/16$  euro);
- $p = 48 \times p_1 + (h - 48) \times p_2$ , nel caso di fascia 2 ( $p_2 = 12,5/16$  euro);
- $p = 48 \times p_1 + 112 \times p_2 + (h - 160) \times p_3$ , nel caso di fascia 3 ( $p_3 = 17,5/16$  euro).

Ad esempio:

- nel caso di 120 ore solari di ritardo, la penale corrispondente è  $p = 48 \times (7,5/16) + 72 \times (12,5/16)$  €=78,75€;
- nel caso di 184 ore solari di ritardo la penale corrispondente è  $p = 48 \times (7,5/16) + 112 \times (12,5/16) + 24 \times (17,5/16)$  €= 136,25€.

## 4 Accesso Servizio Semi GPON

Gli SLA di provisioning si calcolano sugli ordini chiusi con esito positivo (ovvero che hanno completato la lavorazione prevista con una notifica di espletamento OK) con data di chiusura dell'ordine entro il periodo di riferimento.

### 4.1 SLA di provisioning

Lo SLA per le richieste di attivazione prevede che queste siano espletate nel giorno concordato con il Cliente Finale in fase di Presa Appuntamento (DAI<sup>3</sup> o DAI rimodulata).

Ai fini del calcolo degli SLA sono utilizzate le seguenti regole:

- la DRO di un ordine inviato dall'Operatore a TIM coincide:
  - con la data di invio della richiesta stessa, per le richieste inviate entro le ore 19:00 di un dato giorno lavorativo,
  - con il giorno lavorativo successivo per le richieste inviate dopo le 19:00 del giorno lavorativo;
- la "DAI Effettiva" corrisponde alla prima data di intervento concordata con il cliente finale; può essere anche con data precedente rispetto alla DAI iniziale fornita dall'Operatore (NON si applica penale sui giorni di anticipo rispetto alla DAI minima).
- Tempi di sospensione, corrisponde ai tempi intercorsi tra la notifica di sospensione dell'ordinativo e la notifica di chiusura dell'intervento o successiva notifica di altra sospensione.
- La "DAI Convenzionale" equivale alla data ottenuta sommando alla DAI Effettiva i tempi di sospensione con causale non imputabile a Fibercop.

Nella seguente **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** sono riportati gli SLA per l'attivazione.

Tipo di regola	Regola
SLA 80%	$DES^4 \leq \max(\text{DAI convenzionale}; \text{DRO} + 5 \text{ gg lav})$
SLA 100%	$DES \leq \max(\text{DAI convenzionale}; \text{DRO} + 5 \text{ gg lav}) + 3 \text{ gg lavorativi}$

Tabella 8- SLA dei servizi di attivazione

### 4.2 Penali di provisioning

Per il mancato rispetto dello SLA di *delivery* degli accessi di cui alla precedente **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente.

<sup>3</sup> **DAI (Data Attesa Intervento):** data fornita da Operatore che indica in quale giorno si ipotizza l'intervento di attivazione del Servizio (DAI minima = DRO + 5 gg lavorativi).

<sup>4</sup> **DES (Data Espletamento Ordine):** data fornita da TIM che indica il giorno in cui il servizio è stato consegnato Operatore.

Fascia	Ritardo di attivazione rispetto allo SLA	Importo della penale
1	1÷3 giorni lavorativi	5 euro/giorno
2	4÷10 giorni lavorativi	10 euro/giorno
3	dall'11mo giorno lavorativo	15 euro/giorno

**Tabella 9- Penali per ritardo di attivazione**

#### 4.3 SLA e Penali di assurance

Gli SLA si calcolano esclusivamente sui TT che hanno avuto lavorazioni sulle componenti di rete di TIM e chiusi con competenza TIM entro il periodo di riferimento escludendo le competenze forza maggiore e terzi.

#### 4.4 SLA di assurance

Per i disservizi degli accessi, TIM garantisce lo SLA illustrato nella seguente Tabella seguente.

Tempo di ripristino	A	B
	100% dei casi	Di cui 95% dei casi
Segnalazione in orario base (dalle 8:00 alle 16:30 del Lun.÷Ven. escluso festivi)	Entro il terzo giorno lavorativo dalla data di inizio lavorazione del TT notificata da FiberCop	Entro il secondo giorno lavorativo dalla data di inizio lavorazione del TT notificata da FiberCop

**Tabella 10- SLA assurance degli accessi**

Per i TT di degrado è previsto uno SLA di risoluzione del 95% dei casi entro 8 giorni solari dall'accettazione della segnalazione notificata da Operatore.

Dal calcolo del tempo di ripristino valido ai fini della verifica degli SLA vanno esclusi i tempi dovuti a sospensioni attribuibili al cliente finale (ad esempio indisponibilità del cliente per accesso all'edificio o all'abitazione in caso di guasto borchia), a terzi o a cause di forza maggiore o a TIM. In particolare andranno esclusi ad esempio i tempi dovuti alle sospensioni per "Cliente irreperibile", "Cliente momentaneamente non disponibile", "Accesso negato", "Adeguamento impianto sede cliente", "Cliente rifiuta", "tempi di effettuazione collaudo TIM" Auto su pozzetto interrato", "Accesso negato", "Norme sicurezza", "Attesa permessi" e "Condizioni meteo avverse".

#### 4.5 Penali di assurance

Per i disservizi sugli accessi chiusi con causa TIM, risolti oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance di cui alla Tabella precedente, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella.

Fascia	Ritardo sul tempo di ripristino	Importo della penale
1	1÷3 giorni lavorativi	7,5 euro/giorno
2	4÷10 giorni lavorativi	12,5 euro/giorno
3	dall' 11mo giorno lavorativo	17,5 euro/giorno

Tabella 11- Calcolo penali per ritardo del tempo di ripristino