

ALLEGATO 2

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E SLA

Scopo del documento

Scopo del documento è la descrizione del Servizio di Manutenzione sull'infrastruttura per telecomunicazioni in fibra ottica (nel seguito, per brevità "Infrastruttura") realizzata da Infratel Italia S.p.A. (nel seguito, per brevità "Infratel") e concessa dalla stessa a Regione Autonoma della Sardegna, nonché la definizione dei relativi SLA (Service Level Agreement).

Il servizio di manutenzione

Il Servizio di Manutenzione offerto riguarda la Manutenzione Programmata, la manutenzione correttiva, nonché gli interventi di Riconfigurazione, come di seguito definiti e dettagliati, sull'Infrastruttura.

Interventi di Manutenzione Programmata

La Manutenzione Programmata riguarda tutti gli interventi che è necessario effettuare sull'Infrastruttura e che possono essere programmati; a titolo di esempio interventi definitivi a seguito di riparazioni provvisorie seguite a guasti con disservizio, interventi necessari per guasti senza disservizio, interventi necessari per la normale usura dei lavori civili.

Gli interventi tali da prevedere disservizi, saranno comunicati al cliente con almeno 15 giorni di anticipo e saranno effettuati in orario concordato con il Cliente.

In ogni caso tali interventi saranno concordati tra le Parti in modo da minimizzare gli impatti sulla continuità trasmissiva.

Interventi di Manutenzione Correttiva

Per Manutenzione Correttiva si intende l'insieme degli interventi e delle operazioni atte a risolvere situazioni di degrado o di malfunzionamento delle Fibre Ottiche e delle infrastrutture di posa tali da causare il non rispetto dei corretti parametri di funzionamento.

I guasti che richiedono interventi di manutenzione correttiva possono essere di due tipi:

- a) **Guasti senza disservizio**, nel caso in cui il danneggiamento dell'Infrastruttura è tale da non compromettere le funzionalità trasmissive del Cavo, oppure quando il danneggiamento non interessa fibre su cui sono installati sistemi attivi con traffico o sistemi utilizzati come recovery;
- b) **Guasti con disservizio**, quando è compromessa la funzionalità trasmissiva di sistemi in servizio oppure il danneggiamento interessa sistemi di recovery.

I guasti di cui al precedente punto **a** vengono riparati nel corso di interventi di Manutenzione Programmata.

I guasti di cui al precedente punto **b** vengono riparati conformemente agli SLA descritti nel seguito di questo documento, tramite i Fornitori di Infratel. Si interverrà pertanto sulla tratta interessata dal malfunzionamento e si effettueranno le attività di riparazione atte a ristabilire la continuità delle fibre ottiche. Ove non fosse possibile il ripristino dell'intera infrastruttura interessata dal guasto, l'intervento sarà indirizzato a garantire la disponibilità del servizio mediante soluzioni provvisorie (intervento provvisorio). L'intervento definitivo, volto alla completa reintegrazione dell'impianto e delle opere

civili verrà effettuato nel corso di apposito intervento di Manutenzione Programmata, che di norma sarà avviato immediatamente dopo l'intervento provvisorio.

Sarà cura di Infratel, tramite i suoi Fornitori, effettuare le riparazioni necessarie nei tempi tecnici più brevi possibili e dare comunicazione al Cliente dei tempi previsti di ripristino pieno della funzionalità delle infrastrutture.

In caso di guasti di cui al precedente punto **b** Infratel interverrà a seguito di segnalazione del Cliente.

Interventi di Riconfigurazione

Rientrano nell'ambito delle riconfigurazioni tutte quelle attività necessarie per quanto dovuto per legge (ad esempi spostamento di infrastrutture per interferenza) oppure esigenze di carattere generale.

Gli interventi tali da prevedere disservizi, saranno comunicati al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo e saranno effettuati in orario concordato con il Cliente.

Infratel fornirà al Cliente un Punto di Contatto che:

- per attività inerenti il ripristino del servizio sarà operativo 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno;
- per segnalazioni di guasti senza disservizio sarà operativo in orario base.

Qualora il Cliente rilevi un malfunzionamento, anomalia o degrado su fibre ottiche dell'Infrastruttura, comunicherà ad Infratel quanto necessario per l'identificazione del problema. La suddetta comunicazione potrà essere fatta solo da soggetti formalmente comunicati dal Cliente ad Infratel.

Le modalità operative saranno definite nell'apposita procedura operativa che Infratel ed il Cliente concorderanno entro 60 giorni dall'avvio del servizio oggetto del presente documento.

Interventi non compresi nel Servizio di Manutenzione

Eventuali prestazioni extra canone richieste dal Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo spillamenti sulle fibre ottiche, inserimento di nuovi pozzetti, realizzazione di sbracci, lavori per gli studi sugli impianti, misure ottiche) sono a carico del Cliente. Prima di ogni intervento verranno pertanto definiti fra Infratel ed il Cliente modalità, tempi e costi dello stesso. Eventuali varianti verranno gestite con specifici accordi tra le Parti. I costi degli interventi richiesti dal Cliente verranno fatturati da Infratel al Cliente stesso ed il pagamento avverrà con le stesse modalità previste dal contratto.

Sono altresì a carico del Cliente i costi che Infratel potrà eventualmente sostenere per la gestione di chiamate per disservizio o anomalia qualora il problema rilevato non sia da

imputare all'infrastruttura oggetto di cessione o, in generale, non riconducibile ad Infratel. In questo caso Infratel fatturerà, ed il Cliente riconoscerà, i costi sostenuti, di cui almeno il diritto di chiamata (corrisposto da Infratel al suo appaltatore), quantificato in € 1.000,00,00 (mille/00) IVA esclusa, e soggetto eventualmente ogni anno di contratto alla rivalutazione con le stesse modalità del canone annuo pagato per il servizio di manutenzione.

Service Level Agreement

Tempo di ripristino

In caso di disservizio Infratel ne assicura la rimozione entro 16 ore dalla segnalazione da parte del Cliente.

Penali

Salvo casi di Forza Maggiore, qualora Infratel non rispetti il Tempo di ripristino, la stessa corrisponderà al Cliente le penali come di seguito riportato.

La valutazione delle Penali verrà effettuata dal Cliente entro i 45 giorni successivi alla scadenza di ciascun anno e verificata in contraddittorio con Infratel.

Qualora il tempo di ripristino di ogni singolo guasto eccedesse i limiti massimi indicati al precedente paragrafo, per ogni ora di ritardo rispetto a tali valori, il Cliente avrà facoltà di applicare una penale pari a 500 Euro.

In nessun caso le penali potranno superare il 10% del valore dell'accordo o, comunque, il limite massimo previsto per legge.

Resta salvo il diritto alla risarcibilità del maggior danno, ma sempre entro i limiti del corrispettivo del Contratto.