

Programma 2a

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di larghezza di banda Interoute comprende Circuiti protetti e Circuiti non protetti che trasportano il traffico delle telecomunicazioni tra punti fissi in Europa.

2. DEFINIZIONI

"Termini aggiuntivi": indica il presente documento, considerato parte integrante del Contratto, che descrive i Prodotti e/o i Servizi nonché i livelli di servizio forniti.

"Data di consegna concordata": indica la data entro la quale Interoute installerà il Circuito.

"Oneri": indica gli oneri che dovranno essere corrisposti dal Cliente per i Servizi di larghezza di banda, in conformità a quanto specificato nel modulo dell'Ordine di acquisto e nell'Articolo 3 dei Termini e delle condizioni standard di Interoute.

"Circuito": indica la parte della connessione end-to-end tra i siti del Cliente supportata dalle attrezzature di rete di proprietà di Interoute, monitorate e gestite dal Sistema di gestione Interoute. Il Circuito è delimitato dai Punti di terminazione della rete Interoute (On-Net).

"Circuito Non Protetto" indica un Circuito con una sola rotta tra i Punti di terminazione della rete Interoute.

"Circuito Protetto" indica un Circuito con due rotte alternative tra i Punti di terminazione della rete Interoute ed è fornito con la funzionalità per il cambiamento automatico tra tali rotte.

"Centro di assistenza clienti" indica il centro responsabile dell'assistenza tecnica, gestito tramite il Sistema di gestione Interoute.

"Punti di terminazione della rete Interoute": indica le terminazioni della rete Interoute, sul lato cliente, dell'infrastruttura di distribuzione Interoute.

"Periodo di revisione mensile": indica ogni periodo, in mesi di calendario, a partire dal primo giorno di ogni mese, durante la validità del presente accordo, utilizzato per calcolare la Disponibilità del Servizio; il primo Periodo di revisione mensile decorre dalla Data di inizio del servizio.

"Sistema di gestione della rete": indica il sistema di gestione dei problemi integrato della rete Interoute.

"Data di inizio del servizio": indica la data in cui Interoute fornisce il Circuito collaudato e pronto per l'uso sul Punto di terminazione della rete Interoute.

Gli altri termini in maiuscolo hanno il significato indicato nei Termini e nelle condizioni standard Interoute.

3. TERMINI DEI SERVIZI DI LARGHEZZA DI BANDA

I Termini e le condizioni riportati di seguito si applicano a tutti i Servizi di larghezza di banda Interoute forniti al Cliente.

4. ONERI

4.1. Oneri del Cliente

- Gli oneri per il Servizio di larghezza di banda comprendono le Spese di installazione e l'Onere mensile.
- Se non diversamente concordato tra le parti nell'Ordine di acquisto, gli Oneri per il Servizio di larghezza di banda e ogni altra Spesa di annullamento applicabile saranno fatturati in conformità a quanto specificato nei Termini e nelle condizioni standard di Interoute, in base agli importi indicati nell'Ordine di acquisto o nell'Ordine di variazione.
- Ogni altra spesa sostenuta da Interoute per estendere i servizi del Circuito oltre i Punti di terminazione della rete Interoute saranno fatturati al Cliente sulla base della spesa effettiva.

4.2. Crediti di servizio spettanti al Cliente

I Crediti di servizio (Articolo 5) spettanti al Cliente saranno corrisposti nel periodo di fatturazione successivo a quello dell'applicabilità del credito.

Programma 2a

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda

5. CREDITI DI SERVIZIO

Interoute corrisponderà al Cliente i Crediti di servizio indicati di seguito nell'eventualità in cui non sia in grado di assicurare:

- L'Installazione del servizio
- La Disponibilità del servizio

5.1. Installazione del servizio

- Interoute indicherà una Data di consegna concordata per l'installazione dei Circuiti. Qualora Interoute non rispetti la Data di consegna concordata, il Cliente potrà richiedere un Credito di servizio in conformità a quanto stabilito in questo Articolo.
- Qualora il ritardo interessi solo una parte del servizio, i crediti applicabili saranno corrisposti solo per i Circuiti non consegnati entro la Data di consegna concordata.
- I Crediti di servizio saranno calcolati come indicato di seguito.

Numero di Giorni lavorativi interi di ritardo rispetto alla Data di consegna concordata del Circuito.	% di Crediti di servizio calcolata sulle Spese di installazione per il Circuito interessato
Da 0 a 5 giorni	10%
Da 6 a 10 giorni	20%
Da 11 a 20 giorni	30%
21 giorni	50%

5.2. Disponibilità del servizio

- Un Circuito viene definito "Disponibile" quando la trasmissione dei segnali sul Circuito può essere effettuata in entrambe le direzioni. Un Circuito viene definito "Non disponibile" quando la trasmissione dei segnali sul Circuito non può essere effettuata in una o entrambe le direzioni.
- La Disponibilità del servizio sarà calcolata in base all'equazione riportata di seguito. I riferimenti alle ore devono essere intesi come numeri di ore (arrotondati all'ora successiva) riferiti al Periodo di revisione mensile.

$$\frac{(\text{Totale ore} - \text{Totale ore di Non disponibilità})}{\text{Totale ore}} \times 100$$

5.2.1 Disponibilità del servizio per i Circuiti protetti

- Interoute impiegherà tutti i possibili mezzi per garantire che tutti i Circuiti protetti siano disponibili per il 99,95% del tempo.
- Se la Disponibilità del servizio scende al di sotto del 99,95% nel corso di ciascun Periodo di revisione mensile, il Cliente potrà richiedere Crediti di servizio per la spesa di noleggio mensile applicabile del Circuito ("Onere mensile"), come indicato di seguito.

Programma 2a

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda

Disponibilità del servizio durante il Periodo di % di Crediti di servizio calcolata sull'Onere mensile revisione mensile (Circuiti protetti)

<99,95%-99,8%	5%
99,79%-99,5%	10%
99,49%-99,0%	15%
98,9%-98,0%	20%
<98%	30%

5.2.2 Disponibilità del servizio per i Circuiti Non protetti

- Interoute impiegherà tutti i possibili mezzi per garantire che tutti i Circuiti Non protetti siano disponibili per il 99,3% del tempo.
- Se la Disponibilità del servizio scende al di sotto del 99,3% durante ogni Periodo di revisione mensile, il Cliente potrà richiedere Crediti di servizio per l'onere di noleggio mensile applicabile del Circuito come indicato di seguito.

Disponibilità del servizio durante il Periodo di % di Crediti di servizio calcolata sull'Onere mensile revisione mensile (Circuiti Non protetti)

Dal 99,3% al 99,0%	5%
Dal 98,9% al 98,5%	10%
Dal 98,49% al 97%	15%
<97%	30%

5.3. Calcolo dei Crediti di servizio

- Se il Periodo di revisione mensile è costituito da una frazione di un mese, il Credito di servizio verrà corrisposto in percentuale in base all'effettiva frazione dell'Onere mensile.
- I Crediti di servizio saranno calcolati su base mensile, ma verranno raggruppati e accreditati al Cliente trimestralmente.
- Se l'uso del Circuito viene annullato durante il Periodo di revisione mensile, non verrà corrisposto al Cliente alcun Credito di Servizio per il Periodo di revisione mensile interessato.
- Per richiedere Crediti di servizio per mancato rispetto dei Livelli di servizio, da parte di Interoute, il Cliente dovrà inviare una richiesta scritta entro ventuno (21) giorni dalla data in cui avrebbe dovuto ragionevolmente notare il

Programma 2a

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda

problema. Il Cliente potrà richiedere un Credito di servizio solo dopo che Interoute avrà effettivamente ricevuto tale richiesta scritta. Qualora Interoute richieda informazioni aggiuntive al Cliente, l'eventuale Credito di servizio potrà essere richiesto solo dopo che Interoute avrà effettivamente ricevuto le informazioni indicate.

5.4. Eccezioni relative al pagamento dei Crediti di servizio

Interoute non corrisponderà al Cliente alcun Credito di servizio, relativamente alla Data di consegna concordata o alla Disponibilità del Servizio, nel caso in cui i problemi o l'interruzione del Servizio siano stati provocati da una delle seguenti cause:

- Errore o negligenza del Cliente, dei suoi dipendenti, dei suoi rappresentanti o dei suoi fornitori esterni
- Mancato rispetto dei Termini e delle condizioni da parte del Cliente
- Errori o altri problemi causati dalle attrezzature collegate al lato Cliente del Punto di terminazione della rete Interoute
- L'occorrenza di una qualsiasi delle condizioni descritte nell'Articolo 12 dei Termini e delle condizioni di Interoute (cause di Forza maggiore)
- Mancata concessione dell'autorizzazione di accesso alle attrezzature da parte del Cliente a Interoute, a seguito di esplicita richiesta di Interoute; oppure
- Manutenzione effettuata durante qualsiasi periodo di Interruzione programmata del servizio.

6. ANNULLAMENTO DEL SERVIZIO

Se l'intero ordine di un Circuito o parte dello stesso viene annullato o sostanzialmente modificato prima della Data di consegna concordata, il Cliente dovrà pagare le spese di annullamento indicate di seguito.

Numero di giorni lavorativi precedenti alla Data di consegna concordata	Onere da corrispondere calcolato come % della Spesa di installazione
Da 0 a 1 giorni	100%
Da 2 a 5 giorni	90%
Da 6 a 10 giorni	70%
Da 11 a 20 giorni	50%
Da 21 a 30 giorni	25%

7. SEGNALAZIONE E GESTIONE DEI PROBLEMI

7.1. Gestione dei problemi

Tutti i problemi devono essere segnalati al Centro di assistenza clienti Interoute utilizzando le procedure descritte nel Manuale per il cliente, fornito alla Data di inizio del servizio. Nella segnalazione dell'errore, il Cliente dovrà identificare chiaramente il Circuito interessato nonché fornire una descrizione dettagliata del problema.

Programma 2a

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda

7.2. Tempi di riparazione

Interoute assicura la risoluzione dei problemi, che causano un'interruzione del servizio, entro quattro (4) ore dalla segnalazione, a condizione che venga garantito l'accesso al sito interessato. Interoute fornirà al Cliente aggiornamenti sul progresso della risoluzione del problema entro due (2) ore dalla segnalazione, se non diversamente concordato.

7.3. Durata del problema

Tutti i problemi registrati dal Sistema di gestione di rete saranno risolti entro i tempi indicati nella pratica aperta dal Centro di assistenza clienti. La durata esatta è rappresentata dall'intervallo di tempo che intercorre tra la segnalazione del problema al Centro di assistenza clienti e l'ora in cui viene ripristinato il servizio.

8. RESPONSABILITÀ

La concessione di Crediti di servizio rappresenta l'unico ed esclusivo rimedio spettante al Cliente in caso di incapacità da parte di Interoute di rispettare i livelli di servizio concordati per il Servizio di larghezza di banda. Interoute declina ogni altra responsabilità nei confronti del Cliente, salvo che nei casi di dolo o colpa grave di Interoute stessa.