

Programma 2b

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda Shadownet

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di larghezza di banda Interoute Shadownet comprende la fornitura di una larghezza di banda pre-configurata in standby, il "Circuito Shadow", progettata per trasportare il traffico delle telecomunicazioni tra vari punti fissi in Europa, che può essere attivata dal Cliente in un "Circuito Attivo" tramite notifica a Interoute entro 24 ore.

- a. Il Servizio di larghezza di banda Shadownet protetto fornisce circuiti privati protetti con velocità di STM1, STM 4 e STM 16.
- b. Il Servizio di larghezza di banda Shadownet non protetto fornisce circuiti privati non protetti con velocità di STM1, STM4, 2,5 Gbit/s e 10 Gbit/s.

2. DEFINIZIONI

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

"Data di consegna concordata": indica la data entro la quale entrambe le Parti hanno accettato di fornire o attivare il Circuito.

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

"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.

"Termine Shadownet": indica il periodo di 12 mesi che ha inizio a partire dalla Data di inizio del servizio del Circuito Attivo, rinnovabile per altri 12 mesi su accordo delle Parti.

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

3. TERMINI DEI SERVIZI DI LARGHEZZA DI BANDA SHADOWNET

I Termini e le condizioni riportati di seguito si applicano ai Servizi di larghezza di banda Shadownet forniti da Interoute al Cliente.

4. ONERI

4.1. Oneri del Cliente

- Gli oneri per il Servizio di larghezza di banda Shadownet comprendono la Spesa d'installazione, da pagarsi una tantum, e l'Onere mensile per il Circuito Shadow. Dopo l'attivazione, l'Onere mensile per il Circuito Shadow verrà sostituito dall'Onere mensile per il Circuito Attivo.
- Gli oneri per il Servizio di larghezza di banda Shadownet 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.

Programma 2b

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda Shadownet

- **Costo del Servizio di larghezza di banda Shadownet**

Spese di installazione

Velocità	Spese di installazione (in euro)
STM-1	5.000
STM-4	10.000
STM-16	30.000
2.G G	30.000
10 G	50.000

Oneri mensili ricorrenti

- Onere per il Circuito Shadow = 35% dell'Onere per il Circuito Attivo, pagabile mensilmente fino all'attivazione del Circuito Shadow
- Onere per il Circuito Attivo = Onere mensile pagabile per la durata del contratto Shadownet

4.2. Crediti di servizio spettanti al Cliente

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

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'Attivazione del servizio
- La Disponibilità del servizio

5.1. Attivazione del servizio

- Interoute indicherà una Data di consegna concordata per la fornitura dei Circuiti Shadow. Dopo l'installazione, il Circuito rimarrà un Circuito Shadow fino alla ricezione, da parte di Interoute, della richiesta scritta di attivazione del Cliente.
- Il cliente dovrà inviare la richiesta di conversione di un Circuito Shadow in un Circuito Attivo con un preavviso di almeno uno (1) Giorno Lavorativo. Le richieste possono essere inviate tra le 9 e le 17 (ora di Greenwich).

Programma 2b

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda Shadownet

5.1.1 Crediti di servizio per notifica anticipata da parte del Cliente

- Il Cliente avrà diritto a Crediti di servizio, qualora richieda anticipatamente l'attivazione del Circuito.

Numero di giorni di anticipo con cui il Cliente richiede l'attivazione del servizio	% di Crediti di servizio calcolata sulle Spese di installazione
< 1 giorno	0%
1 – 4 giorni	20%
5 -10 giorni	40%
11 -15 giorni	60%
> 15 giorni	80%

5.1.2 Crediti di servizio spettanti per mancata attivazione del servizio

- Qualora Interoute non rispetti la Data di consegna concordata per il Circuito Attivo, 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 ore di ritardo rispetto alla Data di consegna concordata del Circuito Attivo	% di Crediti di servizio calcolata sulle Spese di installazione
>24 – 30 ore	5%
>31 – 36 ore	10%
>37 – 42 ore	15%
>43 – 48 ore	30%
>48 ore	60%

5.2. Disponibilità del servizio

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

$$\frac{(\text{Totale ore} - \text{Totale ore di Non disponibilità}) (\text{arrotondato all'ora più vicina})}{\text{Totale ore}} \times 100$$

Programma 2b

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda Shadownet

5.2.1 Disponibilità del servizio per i Circuiti protetti

- Interoute impiegherà tutti i possibili mezzi per garantire che tutti i Circuiti Attivi protetti siano disponibili per il 99,95% del tempo.
- Se la Disponibilità del servizio scende al di sotto del 99,95% durante ogni Periodo di revisione mensile, il Cliente potrà richiedere Crediti di servizio sull'Onere mensile per il Circuito Attivo applicabile, come indicato di seguito.

Disponibilità del servizio durante il Periodo di revisione mensile % di Crediti di servizio calcolata sull'onere mensile per il Circuito Attivo

(Circuito Attivo protetto)

<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 Attivi 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 sull'Onere mensile per il Circuito Attivo applicabile, come indicato di seguito.

Disponibilità del servizio durante il Periodo di revisione mensile % di Crediti di servizio calcolata sull'onere mensile per il Circuito Attivo

(Circuito Attivo non protetto)

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.

Programma 2b

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda Shadownet

- 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 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 Interoute 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 per il Circuito Shadow **Onere da corrispondere calcolato sulla % di 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%

Programma 2b

Termini aggiuntivi per i servizi di larghezza di banda Shadownet

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.

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 Shadownet. Interoute declina ogni altra responsabilità nei confronti del Cliente, salvo che nei casi di dolo o colpa grave di Interoute stessa.