

### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Fibra Spenta di Interoute comprenderà l'affitto e la manutenzione della Fibra Spenta tra punti fissi in Europa.

#### DEFINIZIONI ED INTERPRETAZIONE

1.1. Nelle presenti Clausole Aggiuntive

**"Certificato di Accettazione"** significa un certificato di accettazione redatto secondo il modulo contenuto nell'Appendice 2.

**"Test d'Accettazione"** significa test condotti sulla Fibra Spenta come descritto nella Clausola 2 e nell'Appendice 2.

**"Clausole Aggiuntive"** significa il presente documento, che costituisce parte del Contratto e che descrive Prodotti e Servizi che saranno forniti nonché il relativo livello del servizio.

**"Data di Consegna Convenuta"** significa la data convenuta da entrambe le parti in relazione alla fornitura di Fibra Spenta come disposte nell'Ordine di Acquisto.

**"Contratto"** significa il Contratto Principale, che comprende le presenti Clausole Aggiuntive, gli Ordini di Acquisto, gli Ordini di Modifica e le Condizioni Generali di Contratto di Interoute.

**"Autorizzazioni"** significa tutte le autorizzazioni, locazioni, licenze, servitù, diritti di passaggio, diritti di esclusiva, approvazioni, permessi, ordini, consensi nonché gli altri diritti rilevanti ed applicabili di cui Interoute necessita per operare e mantenere la Rete Interoute e fornire ai clienti la Fibra Spenta.

**"Prezzi"** significa i prezzi pagabili dai Clienti per il Servizio di Fibra Spenta come richiesto nell'Ordine di Acquisto e in conformità alla Clausola 3 e all'Appendice 1.

**"Prezzi per le Strutture di Co-locazione"** significa i prezzi per le Strutture richiesti nell'ordine di Acquisto.

**"Strutture di Co-locazione"** significa i siti di amplificazione in linea e i Punti di Presenza identificati nell'Ordine di Acquisto forniti secondo quanto previsto nelle Clausole Aggiuntive per la Strutture di Co-locazione.

**"Apparecchiatura del Cliente"** significa ogni tipo d'apparecchiatura (inclusi i pezzi di ricambio) di proprietà o in locazione del Cliente o di suoi clienti.

**"Il Sistema del Cliente"** significa l'infrastruttura di telecomunicazioni, inclusi i cavi e l'apparecchiatura di proprietà o operata dal Cliente o da qualsiasi delle sue società controllate.

**"Fibra Spenta"** significa la coppia di fibra spenta sulla Rete Interoute ordinata dal Cliente e consegnata da Interoute ai sensi della Clausola 2 e riguardo alla quale Interoute assicura al Cliente i diritti previsti nelle presenti Clausole Aggiuntive.

**"Punti di Demarcazione"** significa ogni punto di demarcazione nell'ambito dei frame di distribuzione ottica, di proprietà di Interoute, del suo agente o del Cliente presso un POP attraverso il quale il Cliente potrà avere accesso alla Fibra Spenta sulla Rete Interoute come illustrato nell'Appendice 2 e identificato nel modulo dell'Ordine d'Acquisto o presso qualunque altro luogo o luoghi che saranno concordati tra le Parti.

**"Data d'Inizio"** significa la data del presente Contratto.

**"Forza Maggiore"** significa guerra, atti di rivoluzione, sommossa o

insurrezione civile, scioperi (diversi dagli scioperi che riguardano in modo predominante dipendenti delle Parti), epidemia, incendio, inondazione, terremoto, esplosione, mutamento sostanziale della normativa, provvedimento governativo, eventi eccezionali od ogni altro evento che sfugga al controllo, e non sia causato da colpa o negligenza, della Parte che cerca di fare affidamento sulla Forza Maggiore.

**"Rete Interoute"** significa il sistema cablato di fibra ottica di Interoute che consiste nelle Sezioni così come meglio descritto nell'Ordine d'Acquisto. Nel caso in cui ci siano più di una fibra ottica sulla Rete Interoute, il termine "Rete Interoute" significherà quel cavo contenente la Fibra Spenta.

**"Attrezzatura di Interoute"** significa tutte le attrezzature (inclusi i pezzi di ricambio) che sono di proprietà o in locazione di Interoute o clienti di Interoute.

**"Affitto"** significa l'affitto della Fibra Spenta assicurata da Interoute al Cliente secondo le Condizioni Generali di Contratto.

**"Prezzi dell'Affitto"** significa i prezzi per l'affitto della Fibra Spenta per la Durata dell'Affitto, come disposto nell'Ordine d'Acquisto.

**"Durata dell'Affitto"** significa la durata specificata nell'Ordine d'Acquisto a partire dalla Data di Consegna Convenuta.

**"Servizi di Manutenzione"** significa i servizi di manutenzione che saranno forniti da Interoute ai sensi della Clausola 4.

**"Modulo d'Ordine"** significa il modulo d'ordine di Interoute per l'affitto della Fibra Spenta in conformità a quanto stabilito dall'Allegato 4 del Contratto.

**"Ordine d'Acquisto"** ha il significato ad esso attribuito nella Clausola 2.1.

**"Sezioni"** significa quelle porzioni continue della Rete Interoute tra i Punti di Interfaccia del Sistema Cablato descritti nell'Ordine d'Acquisto.

**"Data di inizio dell'Erogazione del Servizio"** significa, riguardo alla Fibra Spenta o ad ogni particolare Sezione, la data in cui i Test d'Accettazione sono stati portati a termine con successo con riferimento a tale Sezione - come evidenziato dalla firma effettiva, o ritenuta tale, del Cliente di un Certificato di Accettazione - e (se possibile) è stato posto rimedio a tutte le questioni d'intralcio, conformemente alla Clausola 2.5.

**"Obiettivi di Livello del Servizio"** significa gli obiettivi di livello del servizio disposti nell'Appendice 5.

**"Specifiche"** significa le specifiche della Fibra Spenta come disposto nell'Appendice 3.

**"Durata"** significa un periodo che va dalla Data d'Inizio fino al momento in cui tutti gli Affitti sono scaduti o risolti, conformemente alle disposizioni del presente Contratto.

### 2. CONCESSIONE DELL'AFFITTO

- 2.1. Il Cliente potrà di volta in volta inoltrare ordini a Interoute per l'Affitto della Fibra Spenta alle seguenti condizioni:
- Per inoltrare un ordine, il Cliente dovrà completare il Modulo d'Ordine con tutti i necessari dettagli del caso e inviare il Modulo d'Ordine completo a Interoute.
  - Entro dieci (10) giorni lavorativi dalla ricezione del Modulo d'Ordine da parte del Cliente, Interoute risponderà per iscritto al Cliente:
    - notificando al Cliente la Consegna Convenuta e i Prezzi per la Fibra Spenta identificata nel Modulo d'Ordine, e firmando il Modulo d'ordine; o
    - informando il cliente che il Modulo d'Ordine è stato respinto, nel qual caso non è richiesta alcuna ulteriore azione da entrambe le Parti e il Modulo d'Ordine non avrà effetto.
  - Se il Cliente desidera procedere con il Modulo d'Ordine sulla base dei Prezzi e della Data di Consegna Convenuta secondo la Clausola 2.1 (b)(i), lo dovrà confermare a Interoute controfirmando il Modulo d'Ordine e facendolo pervenire a Interoute entro dieci (10) giorni lavorativi dalla ricezione delle informazioni.
  - Al momento della ricezione da parte di Interoute del Modulo d'Ordine firmato da Interoute e controfirmato dal Cliente, siffatto Ordine diventerà un "Ordine d'Acquisto", e l'Ordine d'Acquisto sarà vincolante per entrambe le Parti e sarà soggetto alle condizioni previste dal presente Contratto.
- 2.2. Interoute, secondo quanto previsto dal presente Contratto, assicura al Cliente l'affitto della Fibra Spenta identificata nell'Ordine d'Acquisto, con effetto dalla Data di Consegna Convenuta e per la Durata dell'affitto, a meno che il presente Contratto non venga risolto prima secondo quanto disposto dal Contratto, nel qual caso l'Affitto si intenderà automaticamente risolto.
- 2.3. Interoute assicura che saranno condotti Test d'Accettazione relativi alla Fibra Spenta, e che tali Test d'Accettazione saranno completati prima della consegna di tale Fibra Spenta.
- 2.4. Al completamento dei Test d'Accettazione relativi alla Fibra Spenta, Interoute consegnerà al Cliente un Certificato d'Accettazione debitamente firmato a nome di Interoute con una copia dei risultati dei Test d'Accettazione.
- 2.5. Entro i cinque (5) giorni lavorativi successivi alla data di ricezione del Certificato d'Accettazione conformemente alla clausola 2.3, il Cliente dovrà:
- confermare ad Interoute l'accettazione della Fibra Spenta mediante contro firma del Certificato d'Accettazione, indicando ogni "questione d'intralcio" (questioni che non influiscono in maniera rilevante sull'uso della Fibra Spenta

da parte del Cliente) identificata durante la procedura dei Test d'Accettazione. La data della controfirma del Certificato d'Accettazione sarà la Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio; o

- notificare ad Interoute ogni sostanziale differenza o non conformità della Fibra Spenta con le Specifiche e fornire ad Interoute, insieme a tale notifica, i risultati dei test condotti, evidenziando tali sostanziali differenze o non conformità.

2.6. Qualora il Cliente notifichi ad Interoute:

- l'accettazione della Fibra Spenta in conformità alla Clausola 2.5 (a), Interoute si impegna a svolgere, non appena ragionevolmente possibile, quei lavori che riterrà ragionevolmente necessari per porre rimedio a tali "questioni d'intralcio" o difetti che gli sono stati notificati;
- la non accettazione della Fibra Spenta in conformità alla Clausola 2.5 (b), Interoute si impegna a compiere in buona fede ogni sforzo per fornire la Fibra Spenta alle Specifiche di cui all'Appendice 2, e, al completamento di tali lavori, si applicheranno le disposizioni delle Clausole da 2.3 a 2.7.

2.7. Qualora gli intralci, differenze o non conformità rispetto alle Specifiche, notificati a Interoute secondo la Clausola 2.5 (a) o (b) siano attribuibili al Sistema del Cliente o comunque dovuti ad azioni o omissioni del Cliente, Interoute avrà il diritto di addebitare al Cliente ogni costo ragionevolmente sostenuto per la ricerca e l'eliminazione di tali intralci, differenze o non conformità secondo la Clausola 2.5; tali addebiti saranno pagabili secondo la Clausola 3 delle Condizioni Generali di Interoute.

2.8. Qualora il Cliente non si attenga alla tempistica prevista nella Clausola 2.4 per far pervenire ad Interoute una notifica, si riterrà che il Cliente abbia accettato la Fibra Spenta e abbia controfirmato il Certificato d'Accettazione nella data in cui Interoute ha firmato tale Certificato d'Accettazione. La data in cui Interoute ha firmato tale Certificato d'Accettazione sarà la Data di Inizio d'Erogazione del Servizio relativa alla Sezione cui si riferisce.

2.9. Il Cliente avrà il diritto di risolvere l'Ordine d'Acquisto mediante notifica scritta da inviare a Interoute con un preavviso di trenta (30) giorni, nel caso in cui Interoute non consegnerà la Fibra Spenta ordinata dal Cliente entro novanta (90) giorni dalla Data di Consegna Convenuta. Negli altri casi, Interoute non sarà responsabile nei confronti del Cliente per ritardi relativi alla data di Consegna Convenuta.

### 3. ACCESSO E AUTORIZZAZIONI

- Interoute dovrà ottenere tutte le necessarie Autorizzazioni che riguardano l'Ordine d'Acquisto prima della Data di Consegna Convenuta e conserverà o rinnoverà tutte queste Autorizzazioni per tutta la Durata.
- Se un'Autorizzazione viene modificata o viene meno e la perdita di tale Autorizzazione rischia di causare o effettivamente causa danni

finanziari sostanziali a Interoute, oppure ostacola o interferisce sostanzialmente con il controllo, il possesso e/o l'uso da parte di Interoute della Rete Interoute o la sua abilità di fornire la Fibra Spenta, Interoute avrà la facoltà di:

- a. fornire al Cliente, senza costi aggiuntivi, fibra spenta comparabile alla Fibra Spenta, su porzioni alternative della Rete Interoute esistente o su reti di terzi; o
- b. risolvere l'Ordine d'Acquisto del Cliente e rimborsare al Cliente una quota pro rata dei Prezzi dell'Affitto pagati dal Cliente con riferimento alla Durata non completata dell'Ordine d'Acquisto, senza ulteriori obbligazioni o responsabilità verso il Cliente.

Quanto precede sarà l'unica ed esclusiva responsabilità di Interoute e l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente con riferimento alla perdita delle Autorizzazioni.

- 3.3. Se terze parti richiedano ad Interoute di spostare qualche segmento della sua Rete Interoute, Interoute informerà per iscritto il Cliente, almeno sessanta (60) giorni prima, di ogni spostamento sempre che i tempi necessari per lo spostamento lo consentano. Prima dello spostamento, Interoute fornirà al Cliente un preventivo dei costi relativi a tale spostamento, e, sul presupposto che Interoute non sia rimborsata di queste spese dalle terze parti richiedenti, il Cliente si impegna a pagare la propria quota pro rata dei costi dello spostamento, con riferimento al numero delle fibre affittate dal Cliente rispetto al numero totale delle fibre in quella Sezione della Rete Interoute come identificate nell'Ordine d'Acquisto. Interoute farà ogni ragionevole sforzo per ottenere un accordo per il rimborso da parte dei terzi.

#### 4. GESTIONE E MANUTENZIONE

- 4.1. Compreso nei Prezzi dell'Affitto, Interoute fornirà la manutenzione per tutta la Durata, come disposto nella presente Clausola 4 e come specificato nell'Appendice 4 delle presenti Clausole Aggiuntive.
- 4.2. Interoute farà il possibile a che la Rete INTERROUTE sia tenuta in uno stato di funzionamento efficiente e conforme agli standard industriali.
- 4.3. Interoute sarà la sola responsabile per la negoziazione, esecuzione ed operatività dei contratti relativi alla gestione, manutenzione e riparazione della Rete Interoute.
- 4.4. Qualora vi siano circostanze che possano danneggiare l'integrità della Rete Interoute, Interoute avvierà e coordinerà la manutenzione programmata, che potrà comportare una disconnessione di tutte o alcune parti della Fibra Spenta. Interoute invierà al Cliente, nei limiti di quanto ragionevolmente praticabile, una notifica per iscritto sessanta (60) giorni (o un periodo più breve, qualora necessario) prima di avviare l'operazione di manutenzione programmata, che contenga tempi, finalità e costi di tale operazione di manutenzione programmata. Interoute farà il possibile per svolgere ogni opera di

manutenzione programmata della rete Interoute durante la Domenica mattina, dalle 00:00 alle 06:00, ora locale.

- 4.5. Nel caso di interruzione del servizio dovuto ad un evento di Forza Maggiore o ad altra emergenza, Interoute farà in modo che il servizio sia ripristinato nel più breve tempo possibile.

#### 5. UTILIZZO DELLE STRUTTURE DI CO-LOCAZIONE

- 5.1. Fermo quanto disposto dalle previsioni delle Clausole Aggiuntive per i Servizi di Co-Locazione e delle altre clausole del presente Contratto, compreso nei Prezzi pagati dal Cliente in conformità alle clausole dell'Ordine di Acquisto e alla Clausola 3 delle Condizioni Generali, Interoute assicura al Cliente il diritto di utilizzare le Strutture per tutta la Durata. Le Parti convengono che il diritto di proprietà delle Strutture rimarrà di Interoute o dei fornitori di Interoute e che nulla nel presente Contratto conferirà o si intenderà in alcun modo conferire tale diritto di proprietà al Cliente.

#### 6. GARANZIE DI LIVELLO DEL SERVIZIO E MANUTENZIONE

- 6.1. Interoute fornirà la Fibra Spenta in conformità agli Obiettivi di Livello del Servizio. Se la Fibra Spenta non raggiunge gli Obiettivi di Livello del Servizio disposti nell'Appendice 5 per tre mesi consecutivi o per un periodo complessivo di tre (3) mesi in un periodo di quattro (4) mesi consecutivi, il Cliente potrà risolvere l'Ordine d'Acquisto mediante notifica scritta da inviare a Interoute con un preavviso di venti (20) giorni prima.
- 6.2. Interoute, o i suoi agenti, eseguiranno tutti i Servizi di Manutenzione relativi alla Fibra Spenta, inclusa la manutenzione preventiva e gli upgrade periodici del software del sistema operativo, quando Interoute lo riterrà necessario per assicurare un corretto funzionamento della Rete Interoute.
- 6.3. Il Cliente non potrà, senza l'esplicito permesso scritto di Interoute, eseguire alcun tipo di riparazione o manutenzione della Rete Interoute, ovvero contrattare con un terzo per eseguire riparazioni o manutenzioni della Rete Interoute. Il Cliente non potrà installare nessuna apparecchiatura da utilizzare con la Rete Interoute o servirsi in alcun modo di qualunque apparecchiatura che danneggi o interferisca con la Rete Interoute.
- 6.4. Se tutta o parte della Fibra Spenta richieda un ripristino, una sostituzione o una riparazione a causa di un'azione o omissione del Cliente, dei suoi dipendenti, agenti o contraenti, tali riparazioni, sostituzioni e/o ripristini saranno eseguiti da Interoute, a carico esclusivo del Cliente, sulla base delle tariffe orarie e dei prezzi dei materiali allora vigenti, più qualsiasi tassa applicabile.
- 6.5. Qualora Il Cliente richieda ad Interoute di eseguire servizi addizionali, inclusi, a titolo d'esempio, lavori di costruzione, estensione laterale e

rialzo, Interoute fornirà tali servizi secondo i principi della correttezza e con modalità accettabili da entrambe le Parti.

### 7. UTILIZZO DELLA FIBRA SPENTA

- 7.1. Il Cliente avrà il diritto di accedere alla Fibra Spenta presso i punti precedentemente convenuti, con la supervisione di Interoute. Il Cliente utilizzerà la Fibra Spenta con l'assoluto rispetto di qualsiasi legge, regola o regolamentazione applicabile, e di qualsiasi concessione, diritto di passaggio, locazione, licenza, contratto e altra obbligazione verso terzi applicabile con riferimento alla Rete Interoute o alla Fibra Spenta. Per l'intera Durata, il Cliente otterrà e manterrà in vigore, a suo esclusivo carico, tutti i diritti, affitti, licenze, permessi e approvazioni governative e non governative necessarie per l'uso della Fibra Spenta da parte del Cliente.
- 7.2. Interoute fornisce la Fibra Spenta per uso esclusivo del Cliente. Il Cliente non permetterà in nessuna circostanza l'utilizzo o l'accesso, in tutto o in parte, della Fibra Spenta o della Rete Interoute da parte di un terzo, salvo che non sia un cliente del Cliente nell'ambito dell'ordinario svolgimento dell'attività del Cliente. Ai fini del presente Contratto lo svolgimento ordinario dell'attività del Cliente non comprende la vendita, l'affitto o la concessione di un diritto di utilizzo della "Fibra Spenta", come tale termine è comunemente inteso nel settore delle telecomunicazioni.
- 7.3. Il Cliente non potrà, eccetto che nel corso ordinario della sua attività, sublocare, trasferire, concedere in licenza, concedere in sublicenza, vendere, condividere o utilizzare diversamente insieme con un terzo (includere, a titolo d'esempio, joint venture o outsourcing) la Fibra Spenta o la Rete Interoute o un loro componente. Qualsiasi inadempimento della presente Clausola sarà considerato un inadempimento grave del presente Contratto, e qualora si verifichi, Interoute avrà il diritto di risolvere immediatamente il presente Contratto conservando ogni ulteriore diritto e rimedio.
- 7.4. Interoute potrà sub contrattare con qualsiasi terzo alcune o tutte le sue obbligazioni di esecuzione (inclusa, a titolo d'esempio, la manutenzione) in conformità al presente Contratto, fermo restando che Interoute resterà obbligata a tali esecuzioni conformemente alle clausole del presente Contratto.
- 7.5. Interoute potrà cambiare, di tanto in tanto, durante la Durata, la Fibra Spenta fornita al Cliente, con Fibra Spenta alternativa, senza costi aggiuntivi per il Cliente.

### 8. NON INTERFERENZA E RISPETTO DELLA LEGGE

- 8.1. L'utilizzo da parte del Cliente della Fibra Spenta e della Rete Interoute e di ogni apparecchiatura ad esse associata non dovrà:
- interferire, interrompere o danneggiare il servizio relativamente ad ogni parte della Rete Interoute o ad ogni circuito o struttura della Rete Interoute di altri utenti.

- violare la privacy delle comunicazioni su tali circuiti o strutture;
- causare danni di ogni genere alla Rete Interoute; o
- mettere a repentaglio qualsiasi persona, utente della Rete Interoute, proprietario di suddetti circuiti o strutture o il pubblico.

- 8.2. Il Cliente supporterà il costo di ogni apparato di protezione addizionale, ragionevolmente richiesto, che dovrà essere installato per l'utilizzo della Fibra Spenta da parte del Cliente o di ogni cliente del Cliente.
- 8.3. Il Cliente sarà il solo responsabile dell'uso che egli, od ogni altra persona che abbia l'autorizzazione ad utilizzare la Fibra Spenta, faccia della Fibra Spenta e dovrà indennizzare e mantenere indenne Interoute e i suoi dirigenti, amministratori, dipendenti, agenti e sub-contraenti, da ogni perdita, costo, pretesa, danno o responsabilità in qualsiasi modo derivante da:
- qualsunque contenuto diffamatorio, osceno o altrimenti illegale; o
  - qualsunque pretesa sollevata da terzi derivante in qualsiasi modo dall'utilizzo della Fibra Spenta da parte del Cliente o di ogni altra persona autorizzata dal Cliente ad utilizzare la Fibra Spenta.
- 8.4. Il Cliente dovrà rispettare tutte le regole e istruzioni ragionevoli che di volta in volta verranno impartite da Interoute al Cliente in relazione all'uso della Fibra Spenta.

### 9. ASSICURAZIONI

- 9.1. Ogni Parte dovrà, a proprie spese, garantire e mantenere in vigore, durante tutta la Durata, un'assicurazione generale contro i rischi, con un massimale di un milione di Euro (1,000,000€) per evento (nella misura in cui sia disponibile sul mercato), un'assicurazione relativa agli stipendi dei lavoratori e una relativa alla responsabilità dei dipendenti, come richiesto dalle leggi applicabili dei vari Stati interessati. Tale assicurazione potrà essere fornita in una polizza o in più polizze, principale e con franchigia, incluse le cosiddette forme "ombrello" o "catastrofe". L'assunzione dell'obbligo di stipulare l'assicurazione non libererà nessuna delle Parti dalle proprie relative obbligazioni. Ogni Parte, inoltre, dovrà rispettare i requisiti di assicurazione richiesti nelle Autorizzazioni (sempre che la Parte interessata sia a conoscenza di tale requisito).
- 9.2. Salvo diversamente convenuto o notificato all'altra Parte, tutte le polizze di assicurazione saranno stipulate e rinnovate con le compagnie classificate nella categoria "AX" o superiore dalla "Best's Key Rating Guide", nella misura in cui saranno disponibili sul mercato, e ciascuna Parte, su richiesta, fornirà un certificato di assicurazione che conferma il rispetto di quanto richiesto dalla presente Clausola.

- 9.3. Salvo quanto disposto nella Clausola 11, nel caso in cui una Parte non riesca a mantenere le coperture assicurative richieste ed è avanzata una pretesa, la Parte che non riesce a fornire siffatta copertura dovrà indennizzare e tenere l'altra Parte indenne da ogni pretesa che sarebbe stata coperta dall'assicurazione richiesta.
- 10. GARANZIE**
- 10.1. Interoute dichiara e garantisce al Cliente che ha pieno diritto di proprietà sulla Fibra Spenta e che tale diritto è libero da pegni o ipoteche che possano interferire con l'utilizzo e il quieto godimento della Fibra Spenta da parte del Cliente.
- 10.2. Salvo quanto espressamente previsto nel presente Contratto, Interoute non fornisce alcuna garanzia, espressa o tacita, relativamente alla Fibra Spenta e ai Servizi di Manutenzione, incluso, a titolo d'esempio, ogni garanzia di commerciabilità o idoneità per uno scopo particolare.
- 10.3. Il Cliente dichiara e garantisce ad Interoute che:
- Il Cliente ha ottenuto e farà quanto ragionevolmente possibile in ambito commerciale per conservare - e farà in modo che tutti i terzi con i quali abbia stipulato contratti relativi all'uso parziale o totale della Fibra Spenta abbiano altresì ottenuto e conservino - tutti i consensi, approvazioni, licenze, permessi e altre approvazioni, sia dalla pubblica amministrazione che dai privati, necessari (alla data di esecuzione) per permettere al Cliente di assolvere le sue obbligazioni secondo il presente Contratto e per permettere al Cliente - e ai summenzionati terzi - di avere accesso, acquisire e utilizzare la Fibra Spenta.
  - Il Cliente non dovrà costituire o permettere che siano costituiti pegni, ipoteche o altri oneri sulla Fibra Spenta o sui diritti del Cliente scaturenti dal presente Contratto, salvo pegni, oneri di istituzioni finanziarie o altri che gravino sul patrimonio del Cliente, generalmente in connessione con progetti di finanziamento del Cliente.
- 10.4. Le precedenti dichiarazioni e garanzie sopravvivranno all'esecuzione del presente Contratto.
- 10.5. La Clausola 11 e la presente Clausola 10 continueranno ad avere pieno valore e a spiegare effetto, nonostante la risoluzione del presente Contratto.
- 11. RESPONSABILITÀ**
- Le seguenti disposizioni da 11.1 a 11.6 prevarranno sulla Clausola 10 delle Condizioni Generali di Contratto.
- 11.1. Salvo quanto disposto dalla Clausola 11.2, Interoute non sarà responsabile nei confronti del Cliente per perdite o danni causati o derivanti da ogni temporaneo o permanente malfunzionamento o interruzione della Fibra Spenta o della Rete Interoute o di ogni struttura ad essa relativa o per qualsiasi interruzione del servizio (senza pregiudizio, in ogni caso, di ogni rispettivo diritto o responsabilità delle Parti, in conformità ad ogni altro contratto concernente la Rete Interoute), salvo quanto espressamente disposto nel presente Contratto.
- 11.2. Nulla nel presente Contratto escluderà o limiterà la responsabilità di ciascuna Parte per frode, morte o lesioni personali causate dalla sua negligenza, e nei casi di dolo o colpa grave.
- 11.3. SALVO QUANTO PREVISTO DALLA CLAUSOLA 11.2 E SENZA LIMITARE ALCUNA OBBLIGAZIONE PREVISTA DALLA CLAUSOLA 11.6 O 11.7 E NONOSTANTE L'INEFFICACIA O INVALIDITÀ DI OGNI ALTRA DISPOSIZIONE NEL CONTRATTO, LA RESPONSABILITÀ DI INTERROUTE, IN RELAZIONE AD OGNI ORDINE D'ACQUISTO, CONTRATTUALE ED EXTRACONTRATTUALE (INCLUDE NEGLIGENZA O VIOLAZIONE DEI DOVERI PRESCRITTI DALLA LEGGE) O IN QUALUNQUE MODO DERIVANTE O CONNESSA CON L'ESECUZIONE DELLE OBBLIGAZIONI DI INTERROUTE SECONDO IL CONTRATTO, SARA' LIMITATA AD UNA SOMMA MASSIMA DI 500.000€ (CINQUECENTOMILA EURO) OPPURE UNA SOMMA PARI AL DOPPIO DELLA SOMMA PAGABILE DAL CLIENTE SULLA BASE DEL RELATIVO ORDINE D'ACQUISTO, A SECONDA DI QUALE SIA LA SOMMA MAGGIORE.
- 11.4. SALVO QUANTO PREVISTO DALLA CLAUSOLA 11.2 E SENZA LIMITARE ALCUNA OBBLIGAZIONE PREVISTA DALLE CLAUSOLE 11.6 O QUALSIASI OBBLIGAZIONE DI PAGARE SOMME DOVUTE IN BASE A FATTURE EMESSE AI SENSI DEL CONTRATTO, E NONOSTANTE L'INEFFICACIA O INVALIDITÀ DI OGNI ALTRA DISPOSIZIONE DEL CONTRATTO, LA RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE, IN RELAZIONE AD OGNI ORDINE D'ACQUISTO, CONTRATTUALE ED EXTRACONTRATTUALE (INCLUDE NEGLIGENZA O VIOLAZIONE DEI DOVERI PRESCRITTI DALLA LEGGE) O ALTRIMENTI DERIVANTE O CONNESSO CON L'ESECUZIONE DELLE OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE SECONDO IL CONTRATTO, SARA' LIMITATA AD UNA SOMMA MASSIMA DI 1,000,000 € (UN MILIONE DI EURO) O AD UNA SOMMA PARI A TRE VOLTE LA SOMMA PAGABILE SULLA BASE DEL RELATIVO ORDINE D'ACQUISTO, A SECONDA DI QUALE SIA LA SOMMA MAGGIORE.
- 11.5. IN NESSUNA CIRCOSTANZA LE PARTI SARANNO RESPONSABILI, SECONDO IL CONTRATTO, PER PERDITE DI GUADAGNO, DATI, PROFITTI, RISPARMI, RICAVI, ATTIVITÀ, AVVIAMENTO O CONTRATTI O OGNI ALTRA PERDITA

INDIRETTA O DANNO INDIRETTO, IN QUALSIASI MODO DERIVANTE, CONTRATTUALE O EXTRACONTRATTUALE.

- 11.6. Salvo quanto previsto dalle Clausole 11.3 e 11.4, ciascuna Parte si impegna a indennizzare, difendere e tenere l'altra Parte, i suoi dirigenti, amministratori, dipendenti, agenti e contraenti, indenni da ogni perdita, danno, responsabilità, costo e spesa (inclusi onorari e spese legali ragionevoli) che siano conseguenza di pretese o azioni perpetrate da terzi per:
- (a) lesioni personali, inclusa la morte;
  - (b) danni, perdite o distruzioni di ogni bene tangibile (incluso, a titolo d'esempio, la Fibra Spenta e la Rete Interoute) le cui pretese di terzi derivino o si riferiscano a (i) ogni azione od omissione colposa degli amministratori, agenti, dipendenti, contraenti, rappresentanti o ospiti della Parte che indennizza o (ii) alla conduzione delle rispettive attività della Parte che indennizza o dei suoi clienti, incluso, a titolo d'esempio, il contenuto di ogni video, suono o dato trasmesso dal Cliente o dai suoi clienti sulla Fibra Spenta.

## 12. FORZA MAGGIORE

- 12.1. Nessuna delle Parti sarà considerata inadempiente agli obblighi gravanti sulla stessa in virtù del presente Contratto (incluso l'obbligo di Interoute di fornire la Fibra Spenta entro la Data di Consegna Convenuta), se, e fino a quando, l'adempimento di un siffatto obbligo sia ostacolato o ritardato da un evento di Forza Maggiore, sempre che siffatto evento di Forza Maggiore non sia causato da negligenza

della Parte che rivendica la Forza Maggiore. La Parte che rivendica la Forza Maggiore informerà per iscritto l'altra Parte della Forza Maggiore. Siffatta notifica specificherà la durata prevista del ritardo, la causa dello stesso e la tempistica con cui sarà posto rimedio. Un evento di Forza Maggiore sospenderà gli Ordini d'Acquisto implicati, incluse, a titolo d'esempio, le relative obbligazioni di pagamento del Cliente, fino a quando lo stato di Forza Maggiore non sia venuto meno.

- 12.2. La Parte che rivendica la Forza Maggiore farà tutto quanto ragionevolmente possibile per evitare o minimizzare gli effetti della Forza Maggiore. Al verificarsi di un evento di Forza Maggiore, il tempo per l'esecuzione sarà esteso per il periodo di ritardo o di impossibilità ad eseguire causato da siffatto avvenimento.
- 12.3. Al cessare della Forza Maggiore, la Parte interessata dovrà prontamente notificare per iscritto all'altra Parte siffatta cessazione e riprendere l'esecuzione delle proprie prestazioni.
- 12.4. Se l'evento di Forza Maggiore persiste oltre sessanta (60) giorni dopo la data della notificazione di cui alla Clausola 12.1, la Parte che non rivendica la Forza Maggiore potrà risolvere il relativo Affitto mediante notifica scritta all'altra Parte.

---

### Appendici alle presenti Clausole Aggiuntive per l'Affitto della Fibra Spenta:

- **Appendice 1** Prezzi e Condizioni di Pagamento
- **Appendice 2** Procedure di Accettazione e Test
- **Appendice 3** Specifiche relative alla Fibra Spenta
- **Appendice 4** Descrizione della Manutenzione della Fibra Spenta
- **Appendice 5** Livello del Servizio

# appendice 1

## prezzi e condizioni di pagamento

### 1. PREZZI

I Prezzi saranno pagabili dal Cliente secondo quanto previsto dalla Clausola 3 delle Condizioni Generali di Contratto o come altrimenti disposto nell'Ordine d'Acquisto.

### 2. PREZZI DELLA MANODOPERA

Gli altri incarichi svolti da Interoute su richiesta del Cliente o le attività intraprese dal Cliente che richiedono la presenza del personale di Interoute, e che non sono altrimenti incluse sul presente contratto (es. accompagnamento, supervisione dei lavori del Cliente, test aggiuntivi), saranno addebitati secondo le tariffe orarie di seguito indicate:

<b>Preavviso dato</b>	<b>Preavviso di 48 ore (Euro)</b>	<b>Preavviso di 24 ore (Euro)</b>	<b>Preavviso di 4 ore (Euro)</b>
Lunedì-Venerdì, Orario d'ufficio	200	240	300
Lunedì-Venerdì, altri orari	270	325	400
Sabato	270	325	400
Domenica	345	410	515

Le suddette tariffe riguardano un tecnico di comunicazioni specializzato e sono comprensive di spese di viaggio, vitto e alloggio, ma non comprendono i materiali e sono soggette a revisione annuale. In caso di emergenza si applica un preavviso minimo di quattro (4) ore, mentre in caso di non emergenza il preavviso minimo sarà di quarantotto (48) ore.

# appendice 2

## procedure di accettazione e test

### 1. OGGETTO

Interoute fornirà al cliente la Fibra Spenta che è stata preparata e testata conformemente alle linee guida standard di Interoute, così come descritte nella presente Appendice 2. I parametri della Sezione di Fibra Spenta saranno debitamente documentati per essere consegnati al Cliente.

### 2. PROCEDURA D'ACCETTAZIONE

L'intera procedura per la preparazione, consegna e accettazione della Fibra Spenta è la seguente:



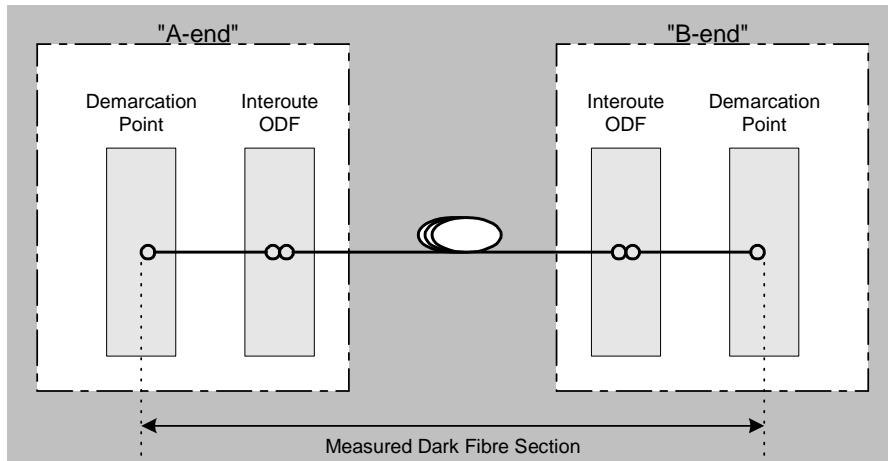
- 2.1. Interoute predisporrà la Fibra Spenta richiesta dal Cliente lungo il Percorso convenuto ed eseguirà test per determinare la resa ottica di ciascuna Sezione di Fibra Spenta.
- 2.2. I risultati del test saranno documentati nel Certificato d'Accettazione e inoltrati al Cliente.
- 2.3. Il personale tecnico del Cliente avrà data l'opportunità di verificare i risultati secondo quanto previsto dalla Clausola 2 del Contratto.
- 2.4. Il personale tecnico di Interoute dovrà essere presente durante i test eseguiti dal Cliente secondo quanto disposto dalla Clausola 2.
- 2.5. Quando saranno d'accordo sulla resa della Sezione di Fibra Spenta, il Cliente ed Interoute firmeranno il Certificato d'Accettazione, e quella sarà la Data D'Inizio del Servizio, e, in seguito alla risoluzione di ciascuna questione d'intralcio elencata nel Certificato d'Accettazione, firmeranno il Certificato finale d'Accettazione della Sezione.

# appendice 2

procedure di accettazione e test

## 3. DEFINIZIONE DELLA SEZIONE DI FIBRA SPENTA

**diagramma 1: sezione di fibra spenta** illustra la tipica Sezione di Fibra Spenta e identifica i Punti di Demarcazione tra Interoute e il Cliente e l'Optical Distribution Frame (ODF)



**diagramma 1: sezione di fibra spenta**

## 4. LIVELLI D'ACCETTAZIONE

Ciascuna Sezione di Fibra Spenta sarà conforme alle specifiche previste nell'Appendice 3 (Specifiche relative alla Fibra Spenta).

## 5. MISURAZIONI DELLA OPTICAL ACCEPTANCE

Tutti i test sono eseguiti secondo l'ITU-T G.650, Metodi di Definizione e Test per i relativi parametri di fibre a modulo singolo, e precisamente

- Misurazioni Bi-direzionali OTDR; e
- Attenuazione di Misura.

### 5.1. Misurazioni Bi-direzionali OTDR

Viene eseguita un'analisi Bi-direzionale OTDR su ciascuna fibra della Sezione di Fibra Spenta. Le Misurazioni sono documentate per la direzione da A a B e per la direzione da B ad A utilizzando la stessa attrezzatura e settaggio di test. L'analizzatore OTDR è connesso all'ODF di Interoute attraverso un launch lead ITU-T G.652, che è > 1.5km in lunghezza come illustrato nel **diagramma 2: metodo di test bi-direzionale OTDR**. All'altra estremità della Sezione di Fibra Spenta un secondo launch lead ITU-T G.652, che è > 1,5Km in lunghezza ed è connesso attraverso L'ODF di Interoute.

# appendice 2

procedure di accettazione e test

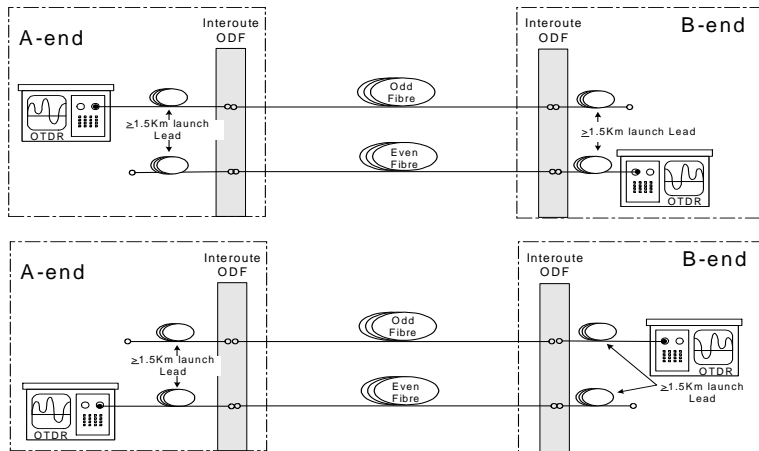


diagramma 2: Metodo di Test Bi-direzionale OTDR

Sia gli short pulse width che i long pulse width sono utilizzati per fornire resoconti di perdite di eventi e di connettori, riportati nel Certificato d'Accettazione.

## 5.2. Misurazione Attenuazione

L'effettiva attenuazione misurata per una Sezione di Fibra Spenta è misurata nominalmente utilizzando una optical source e Optical Power Meter (OPM) di 1550nm e 1625nm (o di 1310nm su richiesta del Cliente). Un controllo di riferimento è eseguito su tutte le attrezzature di test (Optical Source, OPM e lead) per confermare che sono entro i 0.3db del livello di trasmissione, prima dell'inizio delle misurazioni dell'attenuazione e dell'inserimento.

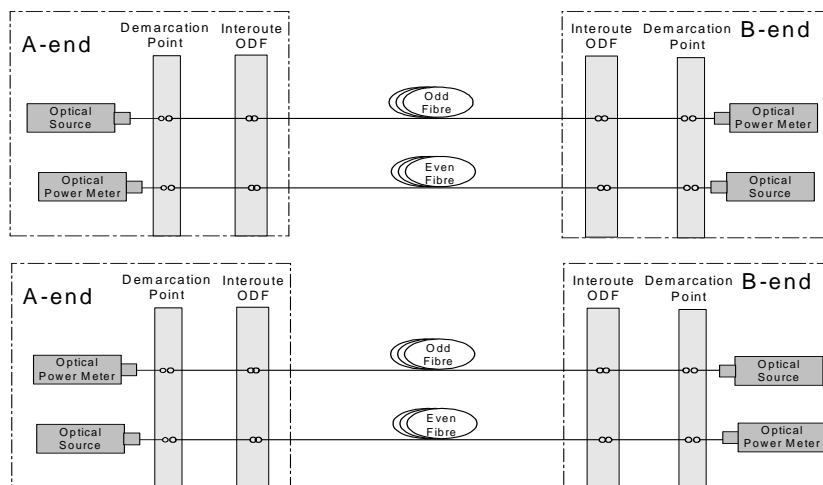


diagramma 3: metodo dei test di attenuazione

Il lead della optical source è connesso al punto di demarcazione della Sezione di Fibra Spenta come illustrato nel diagramma 3: metodo dei test di attenuazione. L'OPM è connesso al corrispondente punto di demarcazione

# appendice 2

## procedure di accettazione e test

della Sezione di Fibra Spenta e del livello ricevuto registrato. L'attenuazione della Sezione di Fibra Spenta è calcolata sottraendo il livello di potenza di trasmissione dal livello di potenza ricevuto.

Siffatta misurazione è ripetuta nell'altra direzione sulla stessa Sezione di Fibra Spenta con l'optical source e con l'OPM, all'estremità opposta. Il Calcolo dell'attenuazione media per ciascuna fibra della Sezione di Fibra Spenta è basato sulla somma di entrambe le misurazioni, diviso due. Tutti i risultati sono registrati nel certificato d'Accettazione.

### 6. DOCUMENTI DA CONSEGNARE

- Mappe della tratta della Fibra, Posizione dei Punti di Consegna della Fibra (con mappe), Prezzi relativi allo Spazio di Co-locazione.
- Tavole d'Allocazione che includono Strutture, punti ODF, numeri di fibra.
- Certificato d'Accettazione che mostra i Risultati Misurati per l'Attenuazione, le Perdite di Evento e Connessione e OTDR traces.

### 7. BOZZA DEL CERTIFICATO D'ACCETTAZIONE

Connector loss directional table: by OTDR																	
Da:						A:											
N. dell'anello:		N. di Sezione:		N. WP:		Perdita in uscita del Connettore (db): Rif				<45							
Lunghezza del launch cable				A (m):		B (m):											
Perdita in entrata del Connettore < 0.5						Perdita in uscita del Connettore											
Connettore A			Connettore B			Calcolo			Misurato		Calcolo						
Misurato in Direzione						Perdita Media					Corrispondenza						
Da A a B		Da B ad A		Da A a B		Da B ad A		Conn A		Conn B		(Rif - A)		(Rif - B)		Y/ N	
F1																	
F2																	
Fn																	

# appendice 2

procedure di accettazione e test

Splice Register Table					
N. dell'anello		N. di Sezione			
Stazione A:		Stazione B:			
Posizione dei Giunti					
	N. del tombino	Distanza Ottica (km) dalla Stazione A	Posizione		
001					
002					
00n					

Fibre Attenuation Table				
Lunghezza Ottica della tratta (km) =				
	Stazione: da A a B	Stazione: da B a A	Differenza nell'Attenuazione Misurata	Media delle Attenuazioni Misurate
	(1550nm)	(1550nm)	(Tra le Direzioni)	
F1				
F2				
Fn				

## ACCETTAZIONE

Il firmatario dichiara che la Fibra Spenta consegnata al Cliente è conforme ai valori summenzionati.

carica in Interoute	Data
Nome	Firma

Il Cliente riconosce, acconsente e conferma che i dati su esposti sono qui accettati incondizionatamente e irrevocabilmente.

carica nella società	Data
Nome	firma

# appendice 3

specifiche relative alla fibra spenta

## 1. SPECIFICHE DELLA FIBRA

Tutte le Sezioni di Fibra Spenta, definite nell'Ordine d'Acquisto, saranno, al momento dell'accettazione, conformi alle caratteristiche ottiche e meccaniche qui elencate:

Tipo di Fibra	Raccomandazione ITU-T G.655
L'effettiva attenuazione misurata sarà inferiore o uguale all'attenuazione calcolata per la Sezione di Fibra Spenta sotto test	L'Attenuazione Calcolata è $\{(0.25 \times \text{Lunghezza in Km}) + (0.06 \times \text{numero di giunti}) + (0.5 \times \text{numero di connettori})\}$ dB @1550nm Attenuazione Calcolata è $\{(0.27 \times \text{Lunghezza in Km}) + (0.06 \times \text{numero di giunti}) + (0.5 \times \text{numero di connettori})\}$ dB @1625nm
Average Splice Loss	$\leq 0.06$ dB
Maximum Individual Splice Loss	$\leq 0.15$ dB
Maximum Individual Connector Loss	0.5dB
Reflectance of a connector	<-45dB
Polarisation Mode Dispersion	<0.5 spec/(km) $\frac{1}{2}$
Chromatic Dispersion	2.0 to 6.0 spec/ (nm x km) @ 1550nm 4.5 to 11.2 spec/ (nm x km) @ 1625nm

Tipo di Fibra	Raccomandazione ITU-T G.652
L'effettiva attenuazione misurata sarà inferiore o uguale all'attenuazione calcolata per la Sezione di Fibra Spenta sotto test	L'Attenuazione Calcolata è $\{(0.35 \times \text{Lunghezza in Km}) + (0.06 \times \text{numero di giunti}) + (0.5 \times \text{numero di connettori})\}$ dB @ 1310nm L'Attenuazione Calcolata è $\{(0.25 \times \text{Lunghezza in Km}) + (0.06 \times \text{numero di giunti}) + (0.5 \times \text{numero di connettori})\}$ dB @ 1550nm
Average Splice Loss	$\leq 0.06$ dB
Maximum Individual Splice Loss	$\leq 0.15$ dB
Maximum Individual Connector Loss	0.5dB
Reflectance of a connector	<-45dB

# appendice 3

specifiche relative alla fibra spenta

## 1.1. SPECIFICHE RELATIVE ALL'INIZIO DELLA FUNZIONALITÀ (IF) E ALLA FINE DELLA FUNZIONALITÀ (FF)

La specifica IF della Sezione di Fibra Spenta è l'effettiva attenuazione misurata all'accettazione e registrata nel Certificato d'Accettazione.

La specifica FF della Sezione di Fibra Spenta è un margine incrementale espresso in dB per anno ed è calcolata come segue:

$$\text{FF della Sezione di Fibra Spenta} \leq \text{IF} + \text{Repair Margin}$$

Dove

Repair Margin	=	(Lunghezza della Sezione di Fibra Spenta/ MTBF della fibra) * numero di anni da RFS * Maximum Individual Splice Loss
MTBF della Fibra	=	one failure/ 200km
Maximum Individual Splice Loss		$\leq 0.15\text{dB}$

# appendice 4

## descrizione della manutenzione della fibra spenta

### 1. DEFINIZIONI

Le seguenti definizioni si aggiungono all'elenco di definizioni contenuto nella Clausola 1 del presente Contratto. Nel caso di discrepanza tra definizioni, al presente Contratto si applicheranno le seguenti definizioni:

<b>“Riparazione di Rilevo”</b>	significa ogni riparazione che costi più di dieci mila (10.000) Euro.
<b>“Riparazioni Minori”</b>	significa ogni riparazione che non sia una Riparazione Di Rilievo
<b>“Problemi che non inficiano il Servizio”</b>	significa ogni problema, riparazione o condizione che non è un Problema che inficia il Servizio.
<b>“Problemi che inficiano il Servizio”</b>	significa ogni problema, riparazione o condizione (o minaccia di problema, riparazione o condizione) che inficia il servizio del Cliente, come riportato dal Cliente o Interoute in un resoconto di incidente. I problemi dovuti a Forza Maggiore, a malfunzionamenti dell'attrezzatura del Cliente, ad azioni o omissioni del Cliente o di ogni dipendente o agente di terzi, sono Problemi che non inficiano sul Servizio.

### 2. OGGETTO

Lo scopo del presente documento è di stabilire i principi in base ai quali Interoute fornirà al cliente i Servizi di Manutenzione.

### 3. SERVIZI DI MANUTENZIONE

I Servizi di Manutenzione sono inclusi nel Prezzo d'Acquisto. I Servizi di Manutenzione includono:

- La Manutenzione Preventiva
- La Manutenzione di Riparazione
- I Servizi d'Emergenza

#### 3.1. Manutenzione Preventiva

La Manutenzione Preventiva include tutte le attività volte a preservare il Condotto e il Cavo in Fibra Ottica da danni prevedibili. La Manutenzione Preventiva sarà eseguita durante le Ore Lavorative, salvo emergenze o specifici accordi tra il Cliente ed Interoute.

#### 3.2. Manutenzione di Riparazione

La Manutenzione di Riparazione include tutte le riparazioni preventive richieste per il mantenimento generale della Rete Interoute a seguito della scoperta di problemi o danni che non influiscono ancora sull'operatività del Cliente. La Manutenzione di Riparazione è volta alla riparazione di siffatti problemi o danni.

#### 3.3. Servizi d'Emergenza

# appendice 4

## descrizione della manutenzione della fibra spenta

Interoute eseguirà i servizi d'emergenza per ogni problema, riparazione o condizione che esponga la fibra ad un rischio imminente e nel caso in cui è probabile che il ritardo causi rischi addizionali ai servizi del Cliente, alle Parti o a terzi.

### 4. DESCRIZIONE E GESTIONE DEL PROBLEMA

#### 4.1. Coordinatore della Manutenzione

Interoute nominerà un coordinatore (il "Coordinatore della Manutenzione") responsabile dell'Esecuzione dei Servizi di Manutenzione descritti nel presente Contratto.

#### 4.2. Centro Chiamate Clienti

- a. Interoute metterà a disposizione un "Centro Chiamate Clienti", che è un centro assistenza disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, a cui il Cliente potrà riferire i problemi, via telefono, confermando via fax e/o e-mail.
- b. Il Centro Chiamate Clienti:
  - riceverà e registrerà le telefonate provenienti dal Cliente;
  - avviserà il direttore della manutenzione in carica; e
  - aprirà e chiuderà un resoconto del problema con il consenso del Cliente.

#### 4.3. Procedura di Chiamata

- a. Il Cliente dovrà riferire gli incidenti al Centro Chiamate Clienti. Il Cliente fornirà ad Interoute una lista di persone o soggetti abilitati a fare siffatto rapporto (ognuna è una "Persona Autorizzata a Chiamare"). Il Manuale del Cliente riporta nel dettaglio le procedure per riferire i problemi e i contatti.
- b. Alla ricezione della chiamata del Cliente, Interoute verificherà che la persona che chiama è una Persona Autorizzata a Chiamare e in caso affermativo aprirà un resoconto del problema e darà al cliente il numero di riferimento del resoconto del problema. Tale numero di riferimento sarà necessario per seguire il corso dell'incidente. Il Cliente dovrà confermare quanto esposto, per iscritto, inviando un fax o e-mail entro 60 minuti dalla chiamata. Dopo la notificazione dell'incidente, il Centro Chiamate Clienti contatterà il direttore della manutenzione del settore in carica, il quale coordinerà i lavori di riparazione.
- c. Il Cliente fornirà tutte le relative informazioni che saranno richieste da Interoute al fine di localizzare e porre rimedio all'incidente.

#### 4.4. Rapporto relativo al Problema

In seguito ad un incidente, Interoute emetterà un rapporto relativo all'incidente che specificherà:

- il riferimento dell'incidente;
- il momento in cui l'incidente è stato notificato;
- il momento in cui il Servizio è stato ristabilito;
- le azioni intraprese da Interoute; e
- il costo della riparazione, se del caso.

### 5. VARIE

# appendice 4

## descrizione della manutenzione della fibra spenta

### 5.1. Parti di Ricambio

Interoute fornirà parti di ricambio generiche. Parti di ricambio specifiche saranno fornite e pagate dal Cliente.

## CLASSIFICAZIONE DEGLI INCIDENTI

### 5.2. Tipo di Problema

- Interoute classificherà gli incidenti secondo la loro gravità, come Problema che inficia il Servizio, o come Problema che non inficia il Servizio.
- Ogni altro evento che non inficia l'operatività del Cliente sarà considerato un " Lavoro Programmato".
- In caso di Problema che inficia il Servizio, Interoute s'impegna a dedicare alla risoluzione del problema risorse a tempo pieno in qualsiasi momento, e il Cliente s'impegna a fornire in ogni momento un'assistenza ragionevole ad Interoute.
- In caso di Problema che non inficia il Servizio, Interoute s'impegna a dedicare alla risoluzione del problema risorse a tempo pieno durante le Ore Lavorative. Il Cliente si impegna a fornire un'assistenza ragionevole ad Interoute durante le Ore Lavorative.

### 5.3. Riparazioni sul Campo

Al momento della notifica di un incidente da parte del Centro Chiamate Clienti, il direttore della manutenzione in carica e il team di manutenzione sul campo (inclusi i team composti da sub-contraenti) eseguiranno le seguenti attività laddove l'incidente è localizzato:

- identificare nel modo più preciso possibile il luogo dell'incidente sulla Sezione;
- contattare i titolari dei diritti di passaggio e/o le autorità locali per ottenere accesso alla Sezione, se del caso;
- eseguire riparazioni temporanee o riparazioni definitive, se del caso;
- documentare i cambiamenti e i risultati al Centro Chiamate Clienti; e
- proporre riparazioni permanenti, se del caso.

### 5.4. Intervento di Riparazione

L'intervento di Riparazione sarà programmato secondo i seguenti principi:

<b>Incidente</b>	<b>Intervento</b>
Problema che inficia il Servizio	Intervento disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7
Problema che non inficia il Servizio	Intervento disponibile entro le successive 96 ore

### 5.5. Riparazioni Programmate

- Le riparazioni programmate saranno organizzate da Interoute al fine di minimizzare il loro impatto sul Cliente, su Interoute e sui rispettivi clienti.

# appendice 4

## descrizione della manutenzione della fibra spenta

- Le riparazioni programmate che non inficiano l'operatività dei servizi del Cliente saranno eseguite durante le Ore Lavorative e saranno portati a termine nel più breve tempo possibile. Interoute informerà il Cliente di siffatte riparazioni con dieci (10) giorni d'anticipo, se possibile.
- Le riparazioni programmate che sostanzialmente inficiano l'operatività dei servizi del Cliente saranno coordinate con il Cliente, con un preavviso minimo di trenta giorni, salvo emergenze. In eventi siffatti, Interoute farà il possibile per mitigare gli effetti sfavorevoli sull'uso della Fibra del Cliente.

### 6. RICHIESTE ALLE ASSICURAZIONI

Sia il team di manutenzione sul campo di Interoute che il Cliente dovranno raccogliere tutte le informazioni disponibili (incluso, in caso di danno causato da terzi, il nome di tali terzi, se identificabili) al fine di permettere ad Interoute e al Cliente di avanzare richieste di risarcimento alle proprie compagnie d'assicurazione.

### 7. PRINCIPI RELATIVI AI PREZZI

- Tutte le Riparazioni Minori sono incluse nel Prezzo d'Acquisto.
- Gli interventi non necessari richiesti dal Cliente - ossia quando non è stato accertato alcun incidente che infici il servizio del cliente - saranno addebitati al Cliente sulla base dei costi della forza-lavoro di Interoute indicati nella seguente tabella e del costo di ogni lavoro intrapreso, maggiorato del 20%.

Preavviso dato:	Preavviso di 48 ore	Preavviso di 24 ore	Preavviso di 4 ore
Giorno in cui il supporto è richiesto:	(Euro)	(Euro)	(Euro)
Lunedì-Venerdì, Ore Lavorative	200	240	300
Lunedì-Venerdì, altri orari	270	325	400
Sabato	270	325	400
Domenica	345	410	515

**Tabella dei Costi della Forza-Lavoro di Interoute (per ogni ora)**

Le suddette tariffe riguardano un tecnico di comunicazioni specializzato e sono comprensive di spese di viaggio, vitto e alloggio, ma non comprendono i materiali e sono soggette a revisione annuale. Si applica un tempo minimo di chiamata di quattro (4) ore.

### 8. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a fornire ad Interoute ogni tipo d'informazione che possa essere necessaria all'esecuzione del Servizio di Manutenzione, secondo questo disposto dal Contratto, manutenzione che il Cliente faciliterà il più possibile. Il Cliente si impegna a:

- fornire le informazioni specificate nei paragrafi 4.3 e 6;
- cooperare con Interoute;
- mitigare le conseguenze degli incidenti; e
- fornire un'assistenza ragionevole a Interoute, secondo quanto richiesto di volta in volta.

# appendice 5

livello del servizio

## 1. OBIETTIVI DI LIVELLO DEL SERVIZIO

La tabella seguente descrive gli obiettivi di Livello del Servizio che Interoute si sforzerà di raggiungere per i Prodotti e/o Servizi forniti. Il tempo inizia a decorrere nel momento in cui il Cliente ha inviato una notifica del problema ad Interoute, secondo quanto disposto dal presente Contratto.

Servizio	Attività	Obiettivo di Livello del Servizio
Ufficio Assistenza Clienti	Disponibilità	24h/7g/365
Manutenzione della Fibra Spenta	Tempo per riparazione temporanea (Cavo esposto) – Problema che inficia il Servizio	< 12 ore
	Tempo per riparazione temporanea – Problema che non inficia il Servizio	< 10 days
	Tempo per Riparazione definitiva della Fibra Spenta – Problema che non inficia il Servizio	< 20 days
Rapporto	Rapporto dell'incidente	48 ore dopo l'incidente
	Rapporti Periodici	Ogni tre mesi su richiesta

## 2. PROCEDURA DI ESCALATION

Il Cliente potrà richiedere ad Interoute un'escalation dei tempi di manutenzione correttiva non rispettati secondo la seguente procedura. Il Centro Chiamate Clienti contatterà i responsabili di Interoute su richiesta del Cliente.

Tempo trascorso (Problemi che inficiano il Servizio)	Contatti per l'Escalation
12 ore	Interoute NOC o CSC shift leader
16 ore	NOC Manager
20 ore	Central Operations Director, Field Director
24 ore	VP Operations
48 ore	SVP Network and Operations

Dettagli dell'esatta Procedura d'Escalation e dei contatti saranno forniti nel Manuale del Cliente alla Data d'Inizio del Servizio.