

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi Ethernet offerti da Interoute consistono nella fornitura di servizi di telecomunicazioni secondo lo standard Ethernet utilizzando la rete Ethernet di Interoute.

2. DEFINIZIONI

“**Accesso Locale di Terze Parti, Accesso Locale e “Accesso”** significa la connessione fisica a breve raggio (compresa ogni connessione di accesso locale DSL) che collega i locali del Cliente con il più vicino POP di Interoute impiegabile. Le connessioni di Accesso Locale di Terze Parti, essendo sottratte al controllo diretto di Interoute e non essendo di proprietà di Interoute, non sono considerate parti integranti della rete Ethernet di Interoute, a meno che Interoute non fornisca il servizio di Ethernet Gestita.

“**CBR**” significa Committed Base Rate, ovvero la capacità costante specificata nell’Ordine di Acquisto a cui Interoute si impegna a trasmettere il traffico Ethernet originato dal Cliente.

“**Canone Fisso Annuale**” significa il canone annuale fisso e ricorrente descritto al punto 4 di questo Allegato, pagabile dal Cliente secondo quanto indicato nell’Ordine di Acquisto e secondo quanto previsto dall’articolo 3 dell’Allegato 1.

“**Canone Fisso Mensile**” significa il canone mensile fisso e ricorrente descritto al punto 4 di questo Allegato, pagabile dal Cliente secondo quanto indicato nell’Ordine di Acquisto e secondo quanto previsto dall’articolo 3 dell’Allegato 1.

“**Canone Fisso Semestrale**” significa il canone semestrale fisso e ricorrente descritto al punto 4 di questo Allegato, pagabile dal Cliente secondo quanto indicato nell’Ordine di Acquisto e secondo quanto previsto dall’articolo 3 dell’Allegato 1.

“**Canone Mensile**” significa, allo scopo di calcolare i crediti di servizio dell’articolo 6, il Canone Fisso Mensile oppure il PEM (con esclusione quindi dei contributi di attivazione) applicabili al Circuito.

“**Capacità di Picco**” significa la possibilità per il Cliente di oltrepassare la velocità di trasmissione indicata come CBR. La capacità di Picco non può eccedere la dimensione fisica della porta indicata nell’Ordine di Acquisto. Quando il traffico eccede la Capacità di Picco, il Cliente riconosce ad Interoute un importo aggiuntivo a quanto previsto dal Canone Fisso.

“**Circuito**”: significa la parte della connessione end-to-end tra i siti del Cliente supportata dalle apparecchiature 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 con Porta Aperta**” significa un circuito a 10Mb o 100Mb privo di CBR in grado di raggiungere una velocità pari alla dimensione della porta.

“**Clausole Aggiuntive**”: significa il presente documento, considerato parte integrante del Contratto, che descrive i Prodotti e/o i Servizi nonché i livelli di servizio forniti.

“**Contributo di Attivazione**” significa il contributo a tantum descritto al punto 4 di questo Allegato, pagabile dal Cliente secondo quanto indicato nell’Ordine di Acquisto e secondo quanto previsto dall’articolo 3 dell’Allegato 1.

“**Customer Service Centre**” significa il centro responsabile dell’assistenza tecnica, gestito tramite il Sistema di gestione Interoute.

“**Data di Consegna Concordata o CDD**”: significa la data entro la quale Interoute si impegna ad installare il Circuito.

“**Ethernet**” significa pacchetti dati strutturati secondo lo standard IEEE 802.3.

“**Ethernet Gestito**” significa la funzionalità opzionale del servizio Ethernet Interoute che fornisce uno SLA esteso e viene implementata utilizzando apparati di utente gestiti.

“**EVC**” significa il Circuito Virtuale Ethernet che costituisce il percorso end to end del traffico Ethernet. La velocità di trasmissione del traffico è definita dal CBR e/o dalla Capacità di Picco.

“**Nodo Core Ethernet di Interoute**” significa la struttura fisica utilizzata per accogliere la Rete Ethernet e i vari apparati di routing e di switching di proprietà di Interoute che costituiscono la Rete Ethernet di Interoute.

“**Periodo di Controllo Mensile**” significa i periodi della durata di un mese solare che decorrono dal primo giorno di ogni mese, in relazione ai quali viene calcolata la Disponibilità del Servizio. Il primo Periodo di Controllo Mensile decorrerà dalla data di Inizio dell’erogazione del servizio fino all’ultimo giorno del mese successivo.

“**Porta**” significa il punto fisico di presentazione del servizio lato Cliente.

“**Prezzi**” significa i compensi per l’attivazione del circuito, i canoni fissi ricorrenti e i compensi per il superamento della Capacità di Picco descritti nell’articolo 4 di questo Allegato, pagabili dal Cliente in conformità con quanto previsto nell’Ordine di Acquisto e secondo quanto stabilito nell’articolo 3 dell’Allegato 1.

“**Prezzo Equivalente Mensile (PEM)**” significa, allo scopo di calcolare i crediti di servizio dell’articolo 6, 1/12 del Canone Fisso Annuale, 1/6 del Canone Fisso Semestrale o il Canone Fisso Mensile applicabile al Circuito.

“**Punto di Terminazione della Rete Interoute**” significa il punto in cui termina la Rete Ethernet di Interoute sul lato Cliente del permutatore Interoute.

“**Rete Ethernet di Interoute**” significa la rete di proprietà di Interoute al fine di veicolare il traffico Ethernet generato dal Cliente.

“**Round Trip Packet Delay**” significa una misura indicativa del tempo necessario per trasmettere e ricevere presso lo stesso nodo core Ethernet un pacchetto Ethernet di una dimensione definita “Ping Packet” tra: (i) due qualsiasi nodi Core della Rete Ethernet di Interoute nel caso di servizio Ethernet standard, oppure (ii) tra le CPE del Cliente nel caso di servizio Ethernet gestito.

“**Sistema di Gestione della Rete**” significa il sistema integrato di gestione dei malfunzionamenti della rete di Interoute.

Ogni altro termine riportato in lettera maiuscola ha il significato attribuitogli nelle Condizioni Generali di Contratto.

3. CLAUSOLE PER I SERVIZI ETHERNET

In aggiunta a quanto previsto dall’allegato 1, ogni qualvolta Interoute fornisca Servizi Ethernet al Cliente si applicano le seguenti clausole.

4. PREZZI

4.1. Prezzi pagabili dal Cliente

- I prezzi per il servizio Ethernet comprendono:
 - (a) Un Contributo di Attivazione;e uno dei seguenti:
 - (b) Un Canone Fisso Mensile basato sul CBR; oppure
 - (c) Un Canone Fisso Mensile basato sul CBR con aggiunta di un compenso quando si eccede la Capacità di Picco, fatturato sulla base di un prezzo per Mb; oppure
 - (d) Per Circuito a Porta Aperta, un Canone Fisso Annuale o Semestrale; oppure
 - (e) Per servizi a consumo, un compenso fatturato sulla base dell’effettiva utilizzazione,

come specificato nell’Ordine di Acquisto.

Salvo diversamente concordato tra le Parti nell’Ordine d’Acquisto, i Prezzi relativi al Servizio Ethernet ed ogni eventuale costo di disdetta (articolo 6) saranno fatturati in conformità alle clausole stabilite nell’allegato 1 con riferimento alle somme riportate in dettaglio nell’Ordine d’Acquisto o nell’Ordine di Modifica.

5. Crediti di Servizio

Interoute corrisponderà al Cliente dei Crediti di Servizio in caso di mancato rispetto dei seguenti obiettivi:

- Data di Consegna Concordata
- Disponibilità del Servizio
- Tempo di Riparazione
- Round Trip Packet Delay

5.1. Data di Consegna Concordata

- Interoute indicherà una Data di Consegna Concordata (CCD) per l'installazione e la fornitura del Servizio. Qualora Interoute non sia in grado di rispettare tale data, il Cliente acquisirà il diritto ad un credito di servizio in conformità alla presente clausola.
- Qualora solo una parte dell'ordine subisca un ritardo, i crediti di servizio matureranno solo in relazione a quegli elementi del Servizio che non sono stati consegnati entro la CCD.
- I Crediti di Servizio saranno calcolati nel seguente modo

Numero di intere Giornate Lavorative di ritardo rispetto alla CDD per il Servizio:	Credito di Servizio calcolato come % del Contributo di Attivazione del Servizio:
da 1 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 "Non disponibile" quando la trasmissione dei segnali sul Circuito non può essere effettuata in una o entrambe le direzioni.
- Un Servizio protetto viene definito "Non disponibile" quando la trasmissione dei segnali sul Circuito non può essere effettuata in una o entrambe le direzioni su nessuno dei due rami.
- La seguente equazione viene utilizzata per calcolare la Disponibilità del Servizio. Il riferimento alle ore è relativo al numero di ore nel Periodo di Controllo Mensile:

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

- Interoute impiegherà tutti i possibili mezzi per garantire che un Circuito protetto sia disponibile per il 99,95 del tempo ed un Circuito non protetto per il 99,30%.
- Qualora la Disponibilità del Servizio scenda al di sotto dei valori sopra riportati nel corso di un qualsiasi Periodo di Controllo Mensile, il Cliente acquisirà il diritto ad un credito di servizio in conformità a quanto segue:

Disponibilità del Servizio per Servizi On-net nel Periodo di Controllo Mensile (Protetto)	Disponibilità del Servizio per Servizi On-net nel Periodo di Controllo Mensile (non Protetto)	Credito di Servizio come % del Canone Fisso mensile
Dal 99.95% al 99.5%	Dal 99.3% al 98.85%	5%
Dal 99.49% al 99.0%	Dal 98.84% al 98.35%	10%
Dal 98.99% al 98.0%	Dal 98.34% al 97.5%	15%
<98%	<97.5%	30%

5.3. Tempo di Riparazione

- Nel caso in cui un Circuito sia Non disponibile, Interoute impiegherà tutti i possibili mezzi per riparare il servizio entro un termine di 4 ore.
- Un guasto viene considerato superato quando, in seguito ad una riparazione sia provvisoria che definitiva, venga ripristinata la continuità del Servizio.
- Qualora Interoute non rispetti questo termine, il Cliente acquisirà il diritto ad un credito di servizio in conformità a quanto segue:

Ore lavorative in eccesso alle 4 ore	Crediti di Servizio come % del Canone Fisso Mensile
1	2%
2	5%
3	10%
4 +	15%

- Qualora il guasto derivi da un Accesso Locale di terze Parti, Interoute impiegherà tutti i possibili mezzi per la risoluzione nel più breve tempo possibile. Nel caso di Ethernet Gestito, Interoute si adopererà al meglio per la risoluzione del guasto entro il tempo di 4 ore.

5.4. Round Trip Packet Delay

- L'obiettivo di Round Trip Packet Delay medio calcolato come media su tutti i percorsi durante un Periodo di Controllo Mensile è il seguente:
 - Tra Nodi Core Ethernet in Europa: < 40 ms
 - Tra Nodi Transatlantici (ad es.. Londra, Amsterdam, New York, Washington): < 90 ms
 - Tra Nodi Core in Europa e New York / Washington <130ms
- Con l'eccezione di Circuiti con Porta Aperta, qualora il Round Trip Packet Delay medio sia superato durante un Periodo di Controllo Mensile, il Cliente acquisirà il diritto ad un credito di servizio equivalente al 5% del Canone Fisso mensile.
- Il ritardo di pacchetto viene considerato equivalente al ritardo di trama.
- Nessun Credito di Servizio sarà dovuto nel caso in cui il Round Trip Packet Delay per il servizio di Ethernet Gestito ecceda i valori sopra riportati qualora il Cliente utilizzi un EVC ad oltre il 70% del CBR (su una media di 15 minuti).

5.5. Capacità di Picco

Interoute non fornisce alcuna garanzia a che il Cliente sia in grado in qualunque momento di raggiungere la Capacità di Picco.

5.6. Calcolo dei Crediti di Servizio

- Qualora un Periodo di Controllo Mensile comprenda solo una parte del mese, ogni eventuale credito di servizio maturerà pro-rata sul Prezzo Mensile.
- I crediti di servizio saranno calcolati mensilmente, aggregati ed accreditati al Cliente su base trimestrale per il trimestre precedente. Nel caso di Circuito a Porta Aperta, i crediti di servizio verranno aggregati ed accreditati al mese successivo.
- Qualora il Servizio venga disdetto nel corso di un Periodo di Controllo Mensile, non sarà pagabile alcun credito di servizio per quel determinato Servizio in relazione a quel Periodo di Controllo Mensile.

- Il Cliente deve richiedere ogni credito di servizio dovutogli in ragione del mancato rispetto dei livelli di servizio, per iscritto, entro ventuno (21) giorni lavorativi dalla data in cui il Cliente può essere ritenuto ragionevolmente consapevole di tale mancanza. Il Cliente non ha diritto ad alcun credito di servizio fino a quando Interoute non abbia ricevuto la relativa richiesta scritta. Qualora Interoute richieda informazioni aggiuntive al Cliente, il Cliente non avrà diritto di pretendere alcun credito di servizio fino a quando Interoute non avrà ricevuto tutte le informazioni ragionevolmente richieste.

5.7. Eccezioni al Pagamento dei Crediti di Servizio

I crediti di servizio non saranno in nessun caso pagabili da Interoute al Cliente qualora i malfunzionamenti o le interruzioni del Servizio siano dovuti direttamente od indirettamente ad una delle seguenti cause:

- Difetto o negligenza imputabile al Cliente, ai suoi dipendenti, agenti o subcontraenti;
 - La violazione da parte del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto convenute con Interoute;
 - Il malfunzionamento o altro problema relativo all'apparecchiatura connessa dal lato Cliente del Punto di Terminazione della Rete Interoute;
 - Uno qualsiasi degli eventi di cui alla Clausola 12 dell'allegato 1 (Forza Maggiore);
 - Il funzionamento delle reti di terzi, compresi i circuiti di Accesso Locale di Terze Parti, di punti di scambio di traffico, a meno che non venga fornito il servizio di Ethernet Gestito;
 - Una qualsiasi interruzione o degradazione del Servizio esistente che possa essere frutto della richiesta di cambiamenti o di aggiornamenti del Servizio da parte del Cliente;
 - Problematiche DNS che esulino dal diretto controllo di Interoute;
 - L'incapacità del Cliente di assicurare ad Interoute l'accesso alle apparecchiature nei casi in cui l'accesso sia stato precedentemente richiesto da Interoute in funzione di un Interruzione Pianificata.
- Qualunque guasto o degrado del Servizio esistente che possa essere la conseguenza di una modifica o aggiornamento richiesto dal Cliente.
 - Qualora uno stesso evento dia origine a più violazioni degli SLA qui descritti, i crediti di servizio si applicano solo ad una delle violazioni. L'ammontare complessivo di ogni credito di servizio pagabile in ragione di una violazione dello SLA in relazione ad un Periodo di Controllo Mensile non potrà eccedere il 50% del Prezzo Mensile per il relativo Servizio.
 - I crediti di servizio legati alla CCD non sono applicabili nel caso in cui i circuiti di Accesso necessari all'operatività del Servizio non siano forniti da Interoute e non siano oggetto di manutenzione da parte di Interoute. Nei casi in cui Interoute debba procurarsi i circuiti di Accesso da terzi, la data di inizio dell'erogazione del servizio è influenzata dai tempi di consegna del circuito d'accesso indicati dal terzo fornitore.
 - I crediti di servizio non sono applicabili quando si ecceda la CBR.

6. Disdetta del Servizio

Qualora tutto o parte del Servizio sia disdetto o sostanzialmente modificato prima della CCD, il Cliente sarà tenuto al pagamento di una percentuale del Contributo di Attivazione, in conformità alla seguente tabella:

Numero di Giornate Lavorative che precedono la CCD	% del Contributo di Attivazione
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. Comunicazione dei malfunzionamenti e relativa gestione

7.1. Gestione dei malfunzionamenti

Ogni presunto malfunzionamento deve essere comunicato al Customer Service Center di Interoute nel rispetto delle procedure descritte nel Manuale Cliente fornito alla data di inizio dell'erogazione del servizio. Nel comunicare un malfunzionamento, il Cliente deve identificare il servizio affetto dal malfunzionamento stesso e fornire una descrizione dettagliata dello stesso.

7.2. Informativa sulle riparazioni

Interoute fornirà aggiornamenti al Cliente ogni due (2) ore, salvo diversamente concordato.

7.3. Durata del malfunzionamento

Tutti i malfunzionamenti registrati dal Sistema di Gestione della Rete saranno associati alla corrispondente nota relativa al malfunzionamento predisposta dal Customer Service Center Clienti. La durata esatta del malfunzionamento sarà calcolata quale tempo intercorso tra la comunicazione del malfunzionamento al Customer Service Center ed il momento in cui il Servizio viene ripristinato.

8. Pacchetti Ethernet

I pacchetti Ethernet che eccedano le seguenti lunghezze, misurati a livello IP, non saranno trasportati:

- Max 1996 bytes per connessioni 10Gig Ethernet;
- Max 1996 bytes per connessioni Giga Ethernet;
- Max 1542 bytes per 10/100 Mbps.

9. Responsabilità

La corresponsione dei crediti di servizio sarà il solo ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente in caso di mancato rispetto degli SLA previsti per i Servizi Ethernet. Non vi sarà alcuna responsabilità ulteriore a carico di Interoute.