

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Internet fornito da Interoute consiste nella fornitura della connessione a Internet attraverso la Rete IP di Interoute.

2. DEFINIZIONI

I termini con iniziale maiuscola usati nelle presenti Clausole Aggiuntive hanno il significato indicato nella presente Clausola.

“**ADSL**” significa Asymmetric Digital Subscriber Line come definita dalle specifiche ITU-T serie G;

“**Apparati per il Managed Firewall**” significa le apparecchiature ed i sistemi, compresi cavi e apparati di connessione, nonché gli apparati accessori forniti da Interoute o da una Società Associata al fine di erogare al Cliente il Servizio di Managed Firewall;

“**Apparecchiatura presso i Locali del Cliente**” significa l'apparecchiatura installata presso i locali nella disponibilità del Cliente fornita, di proprietà o nella disponibilità di Interoute, da considerarsi parte integrante della Rete di Interoute;

“**CBR**” significa Committed Base Rate, ed è la percentuale di trasmissione del traffico Internet del Cliente garantita da Interoute, specificata nell'Ordine d'Acquisto o nell'Ordine di Modifica;

“**Co-locazione**” significa la fornitura e la manutenzione di uno spazio all'interno di una struttura fornita da Interoute all'esclusivo scopo di sistemarvi apparecchiature di telecomunicazione del Cliente. I Servizi di Co-locazione sono forniti in conformità alle condizioni e termini di cui alle Clausole Aggiuntive per il Servizio di Co-locazione;

“**Consegna del Pacchetto**” significa una misura indicativa, espressa in termini percentuali, del numero di pacchetti IP ricevuti con successo in un certo POP IP della Rete IP di Interoute;

“**Data di Consegna Convenuta**” significa la data entro cui Interoute si è impegnata ad installare il Servizio di Accesso a Internet;

“**DNS**” significa il servizio che traduce gli specifici domain names appartenenti al Cliente nei rispettivi indirizzi IP. Interoute attribuisce gli indirizzi IP al Cliente;

“**Modello di Fatturazione**” significa lo specifico sistema di fatturazione adottato dal Cliente, concordato con Interoute, in relazione al traffico generato dal Cliente sulla Rete IP di Interoute attraverso la Porta del Cliente. Esistono tre possibili sistemi di fatturazione: la tariffa per il Traffico, la tariffa per il Traffico più commissione di maggiorazione e la quota per il Traffico da calcolarsi con il metodo del percentile 95;

“**Nodi Centrali**” indica i quattro nodi principali della Rete di Interoute situati a Londra, Francoforte, Parigi e Amsterdam;

“**Nodi Principali IP di Interoute**” significa la struttura fisica impiegata per accogliere la rete IP nonché le varie apparecchiature di routing e switching di proprietà di Interoute che costituiscono la Rete IP di Interoute;

“**Periodo di Controllo Annuale**” significa il periodo di dodici mesi successivo alla Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio e tutti i successivi periodo di uguale durata;

“**Porta del Cliente**” significa la connessione fisica alla Rete IP di Interoute fornita in esclusiva al Cliente per la trasmissione del traffico prodotto dal Cliente stesso;

allegato 2f

clausole aggiuntive per i servizi internet

“**Prezzi di Accesso Locale**” significa tanto i prezzi di Accesso Locale pagabili in unica soluzione quanto i prezzi di Accesso Locale soggetti a pagamento periodico in conformità a quanto previsto nell’Ordine di Acquisto o nell’Ordine di Modifica;

“**Prezzo di Installazione**” significa i prezzi del Servizio Internet pagabili in un’unica soluzione dal Cliente per l’installazione e la fornitura dei Servizi di Accesso ad Internet in conformità a quanto previsto nell’Ordine di Acquisto o nell’Ordine di Modifica;

“**Prezzo Mensile**” significa i prezzi del Servizio Internet che il Cliente paga mensilmente maggiorati dai prezzi del Traffico (fatta eccezione per i Prezzi di Accesso Locale per la fornitura di Servizi di Accesso ad Internet in conformità a quanto previsto nell’Ordine di Acquisto o nell’Ordine di Modifica);

“**Prezzo Mensile Riquilibrato**” significa il Prezzo Mensile sottratti i Prezzi di Accesso Locale e il prezzo del Traffico Burst;

“**Punti di Scambio di Traffico Internet**” e “**Punti di Scambio di Traffico Pubblici e Privati**” nonché “**MAEs**” e “**NAPs**” significano le strutture esistenti per lo scambio di traffico IP su Internet attraverso gli accordi di peering con altri fornitori di servizi Internet. Queste strutture in genere non sono sottoposte al diretto controllo di Interoute e non sono di proprietà di Interoute;

“**Punto di Demarcazione di Interoute**” significa il limite della Rete IP di Interoute che individua il confine fisico tra la rete IP di proprietà e gestita da Interoute e l’apparecchiatura di proprietà del Cliente o ad esso fornita, e non comprende la fornitura di connessioni per l’Accesso Locale di Terzi. Il confine fisico tra Interoute ed il Cliente è rappresentato da una porta Fast Ethernet (100 Mbps) su supporto elettrico o ottico oppure da una porta Gigabit Ethernet (1000 Mbps) su supporto ottico in genere disponibile all’interno di un rack del Cliente nel caso in cui abbia acquistato Servizi di Co-Locazione da Interoute;

“**Rete IP di Interoute**” significa la rete paneuropea di proprietà e/o fornita da Interoute al fine di trasportare il traffico IP generato dal Cliente;

“**Ritardo nella Trasmissione Completa del Pacchetto**” significa una misura indicativa del tempo necessario per trasmettere e ricevere presso lo stesso nodo principale IP un pacchetto IP di una dimensione definita Ping Packet tra due nodi principali IP della Rete IP di Interoute;

“**SDSL**” significa Symmetrical Digital Subscriber Line, nota anche come SHDSL e definita dalla specifica ITU-T G.991.2;

“**Servizio di Accesso ad Internet**” e “**Servizio**” significa la fornitura della connessione ad Internet attraverso la Rete IP di Interoute;

“**Servizio di Managed Firewall**” significa il servizio opzionale al Servizio di Accesso ad Internet per la fornitura del Servizio di Managed Firewall per Apparati per il Managed Firewall, compresa la gestione dei necessari Software in Licenza, per l’implementazione della policy del Cliente per l’utilizzo del Firewall nell’ambito di un sito di co-locazione di Interoute;

“**Servizio di Managed Firewall CPE**” significa il servizio opzionale al Servizio di Accesso ad Internet per la fornitura del Servizio di Managed Firewall per apparati siti presso i locali del Cliente, compresi la gestione dei necessari Software in Licenza;

“**Sito**” significa lo spazio occupato dal Cliente e/o da Interoute per l’installazione di qualsivoglia Apparecchiatura presso i locali del Cliente;

“**Traffico**” significa tutti i pacchetti IP generati dal Cliente che siano trasmessi e ricevuti presso la Porta del Cliente. L'ammontare fatturabile del traffico generato tramite la Rete IP di Interoute attraverso la Porta del Cliente viene calcolato in conformità al Modello di Fatturazione indicato nell'Ordine d'Acquisto;

“**Traffico Burst**” significa il traffico Ethernet del Cliente in eccesso rispetto al CBR e contenuto entro la capacità fisica della porta indicata nell'Ordine d'Acquisto o nell'Ordine di Modifica.

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

3. PREVISIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

Le seguenti clausole si applicano ogni qualvolta Interoute fornisca Servizi Internet al Cliente.

4. PREZZI

- I Prezzi relativi ai Servizi Internet comprendono il Prezzo di Installazione ed il Prezzo Mensile.
- Salvo diversamente concordato tra le Parti nell'Ordine d'Acquisto o nell'Ordine di Modifica, i Prezzi relativi ai Servizi Internet ed ogni eventuale costo di disdetta saranno fatturati in conformità alle previsioni stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto con riferimento alle somme riportate in dettaglio nell'Ordine d'Acquisto o nell'Ordine di Modifica.
- Ogni costo addizionale, quali, ad esempio, i Prezzi di Accesso Locale, sarà parimenti fatturato al Cliente secondo quanto chiarito nell'Ordine d'Acquisto o nell'Ordine di Modifica.

5. CREDITI DI SERVIZIO

Interoute riconoscerà al Cliente dei Crediti di Servizio nei casi in cui non raggiunga i livelli di qualità di seguito indicati in relazione a:

- l'installazione del Servizio;
- la disponibilità del Servizio;
- la consegna del Pacchetto;
- il Ritardo nella Trasmissione Completa del Pacchetto.

5.1 Installazione del Servizio

- Ove in un Sito sia richiesto l'Accesso Locale di Terzi, per la fornitura del servizio di accesso indiretto, il Cliente prende atto che la fornitura del Servizio presso detto Sito non sarà garantita da Interoute e sarà condizionata alla possibilità che il provider dell'Accesso Locale di Terzi sia in grado di collegare il Sito. L'accettazione di un Ordine d'Acquisto o di un Ordine di Modifica da parte di Interoute non implica che Interoute sia in grado di fornire il Servizio presso tutti i Siti.
- Interoute indicherà la Data di Consegna Convenuta. Qualora Interoute non sia in grado di rispettare la Data di Consegna Convenuta, il Cliente acquisirà il diritto ad un Credito di Servizio in conformità alla presente Clausola.
- Qualora solo una parte dell'Ordine subisca un ritardo, Crediti di Servizio matureranno solo in relazione a quegli elementi del Servizio che non sono stati consegnati alla Data di Consegna Convenuta.

- I Crediti di Servizio saranno calcolati nel seguente modo:

Numero delle intere Giornate Lavorative di ritardo rispetto alla Data di Consegna Convenuta per il Servizio: **Credito di Servizio calcolato come % del Prezzo di Installazione sostenuto nel corso del primo mese intero di erogazione del Servizio:**

da 1 a 5 giorni	10%
da 6 a 10 giorni	15%
da 11 a 20 giorni	20%
> 21 giorni	25%

5.2 Disponibilità del Servizio

- L'obiettivo di disponibilità del Servizio è pari al 100%
- La disponibilità non comprende le Interruzioni Pianificate della Rete di Interoute e/o della Porta del Cliente.
- Il servizio di Accesso a Internet è definito "DISPONIBILE" quando i pacchetti IP possono essere trasferiti con successo fra i Nodi Principali IP di Interoute.
- La Percentuale di Disponibilità del Servizio è calcolata mensilmente in base alla seguente formula:

$$P = \frac{A}{H} \times 100$$

Ove:

P rappresenta la percentuale di disponibilità

A rappresenta il numero complessivo di ore nel corso di un determinato mese solare durante le quali il Servizio è disponibile

H rappresenta il numero complessivo delle ore del mese solare di riferimento

- Qualora la disponibilità del Servizio scenda al di sotto del 100% nel corso di un Periodo di Controllo Mensile, il Cliente acquisirà Crediti di Servizio da calcolarsi secondo la tabella che segue:

Durata della Indisponibilità	Credito di Servizio calcolato come % del Prezzo Mensile:
da 15 minuti a 1 ora	5%
Maggiore di 1 ora fino a 2 ore	10%
Maggiore di 2 ore fino a 4 ore	15%
Maggiore di 4 ore fino a 8 ore	25%
Maggiore di 8 ore fino a 12 ore	30%
Maggiore di 12 ore fino a 17 ore	40%
Maggiore di 17 ore	50%

5.3 Disponibilità del Servizio sulla rete del provider di Accesso Locale di Terzi

- Nei casi in cui l'accesso al Sito sia fornito attraverso un circuito dedicato (ad esempio, una connessione TDM o Ethernet), il livello di disponibilità del Servizio sarà $\geq 99.5\%$.
- Nei casi in cui l'accesso al Sito sia fornito attraverso una connessione in tecnologia DSL, il livello di disponibilità del Servizio sarà $\geq 98.5\%$.
- Qualora la disponibilità Servizio scendesse al di sotto dei livelli indicati durante un Periodo di Revisione Annuale, il Cliente acquisirà il diritto a Crediti di Servizio da calcolarsi secondo la tabella che segue:

Durata della indisponibilità	Credito di Servizio calcolato come % del Prezzo Mensile:
< 1 % al di sotto dell'obiettivo	5%
< 2 % al di sotto dell'obiettivo	10%
< 3 % al di sotto dell'obiettivo	15%
> 3 % al di sotto dell'obiettivo	20%

5.4 Consegna del Pacchetto

- Il livello di servizio della Consegna del Pacchetto è maggiore del 99,9%, risultante dal calcolo medio effettuato su tutte le tratte comprese fra i nodi principali IP di Interoute nel corso di un Periodo di Controllo Mensile.
- La percentuale media di Consegna del Pacchetto è calcolata mensilmente in base alla seguente formula:

$$Tav = \frac{\sum_i R_i}{\sum_i S_i} \times 100$$

Ove:

Tav rappresenta la percentuale media di Consegna del Pacchetto

Ri rappresenta il numero complessivo di pacchetti IP ricevuti da ciascun nodo IP POP principale dal nodo IP POP principale d'origine; e

Si rappresenta il numero complessivo di pacchetti IP inviati dal nodo IP POP principale d'origine ad ogni nodo IP POP principale

- Qualora la percentuale media di Consegna del Pacchetto scenda al di sotto del 99% nel corso di un Periodo di Controllo Mensile, il Cliente acquisirà il diritto a Crediti di Servizio calcolati secondo la tabella che segue:

Consegna del Pacchetto nel corso di un Periodo di Controllo Mensile

Controllo Mensile	Credito di Servizio calcolato come % del Prezzo Mensile:
99,49% - 99,0%	1%
98,99% - 98,0%	5%
< 98,0%	10%

5.5 Ritardo nella Trasmissione Completo del Pacchetto

- Il target di Ritardo Medio nella Trasmissione Completa del Pacchetto, risultante dal calcolo medio effettuato su tutte le tratte nel corso di un Periodo di Controllo Mensile è:

Tra Nodi Principali :	< 25 ms
Tra Nodi Centrali e nodi IP di Interoute nel resto d'Europa:	< 50 ms
Tra Nodi Centrali e nodi IP di Interoute negli USA:	< 100 ms
Tra Nodi Centrali e nodi IP di Interoute nel resto del Mondo:	< 200 ms
- Nel caso in cui il Ritardo Medio nella Trasmissione Completa del Pacchetto sia superato nel corso di un qualsivoglia Periodo di Controllo Mensile, il Cliente acquisirà il diritto ad un credito di servizio pari al 10% del Prezzo Mensile per il mese in questione.

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-quota sul Prezzo Mensile.
- Il Prezzo Mensile impiegato per il calcolo dei Crediti di Servizio sarà il Prezzo Mensile complessivo stabilito in relazione al Periodo di Controllo Mensile di riferimento.
- I Crediti di Servizio saranno calcolati mensilmente, aggregati ed accreditati al Cliente su base mensile.
- Qualora un Servizio venga disdetto nel corso di un Periodo di Controllo Mensile, non sarà pagabile alcun Credito di Servizio per quel Servizio in relazione al Periodo di Controllo Mensile in corso al momento della disdetta.
- Il Cliente deve richiedere ogni Credito di Servizio dovutogli in ragione della mancata realizzazione dei livelli di servizio, per iscritto, entro ventuno (21) giorni lavorativi dalla data in cui il mancato raggiungimento dei livelli di servizio sia conoscibile o conosciuto dal Cliente. 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 richieste.

5.7 Eccezioni al pagamento dei Credito di Servizio

- I Crediti di Servizio non saranno pagabili da Interoute al Cliente in relazione alla Data di Consegna Convenuta, alla Disponibilità del Servizio, alla Consegna del Pacchetto ed alla Trasmissione Completa del Pacchetto qualora i malfunzionamenti o le interruzioni del Servizio siano dovuti ad una delle seguenti cause:
 - difetto o negligenza imputabile al Cliente, ai suoi dipendenti, ausiliari, agenti o incaricati;
 - la violazione da parte del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto ;
 - il malfunzionamento o altro problema relativo all'apparecchiatura connessa dal lato Cliente del Punto di Demarcazione di Interoute;
 - il funzionamento delle reti di terzi, compresi i circuiti di Accesso Locale di Terzi, di punti di scambio di traffico, comprese le reti Internet e le connessioni di trasporto e scambio fornite e controllate da altri soggetti, nonché i punti di scambio Pubblici e Privati quali i NAPs e i MAEs;

- uno qualsiasi degli eventi di cui alla Clausola 2o delle Condizioni Generali di Contratto di Interoute (Forza Maggiore);
- 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 Apparecchiatura presso i Locali del Cliente nei casi in cui l'accesso sia stato precedentemente richiesto da Interoute in funzione di un Interruzione Pianificata;
- richiesta del Cliente di cessare o sospendere l'accesso al Servizio di Managed Firewall CPE.
- Interoute non garantisce al Cliente la disponibilità in qualsiasi momento della possibilità di trasportare il Traffico Burst. Non sono riconosciuti Crediti di Servizio in relazione al trasporto del Traffico Burst.
- I Crediti di Servizio non si applicano agli eventi che ricadono nell'Interruzione Pianificata della Rete IP di Interoute e/o della Porta del Cliente.
- Quando uno stesso evento da origine a più violazioni dei livelli di Servizio 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 dei livelli di Servizio in relazione ad un Periodo di Controllo Mensile non potrà eccedere il 50% del Prezzo Mensile per il relativo Servizio.
- I crediti relativi al servizio di installazione 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.

6. DISDETTA DEL SERVIZIO

Qualora tutto o parte del Servizio sia disdetto o sostanzialmente modificato prima della Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio, il Cliente sarà tenuto al pagamento di una percentuale del Prezzo di Installazione del Servizio, in conformità alla seguente tabella:

Numero di Giornate Lavorative che precedono la Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio	% del Prezzo di Installazione dovuta dal Cliente
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 Centro Assistenza Clienti 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 e fornire una descrizione dettagliata dello stesso malfunzionamento.

7.2. Tempi di riparazione

- Interoute ha come obiettivo la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti che comportino l'assenza del Servizio entro quattro ore, sempre che, se necessario, le sia garantito l'accesso al relativo Sito del cliente. Interoute fornirà al Cliente degli aggiornamenti sui progressi compiuti ogni due ore, salvo diversamente convenuto.
- Qualora il malfunzionamento tragga origine dall'Accesso Locale di Terzi, Interoute farà il possibile per risolvere il malfunzionamento nel minor tempo ragionevolmente possibile.

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 Centro Assistenza Clienti. La durata esatta del malfunzionamento sarà calcolata quale tempo intercorso tra la comunicazione del malfunzionamento al Centro Assistenza Clienti ed il momento in cui il Servizio viene ripristinato.

7.4. Comunicazione al Cliente

- Il Centro Assistenza Clienti di Interoute farà il possibile per informare il Cliente nel caso in cui il Servizio erogato al Cliente subisca delle interruzioni. Tale informativa sarà garantita 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Interoute farà tutto il possibile per segnalare al Cliente ogni interruzione entro due ore dal momento in cui Interoute avrà conoscenza della interruzione.

7.5. Interruzioni Pianificate

- Le attività programmate di manutenzione ed aggiornamento della rete potranno comportare Interruzioni Pianificate alla Rete IP di Interoute ed alla Porta del Cliente, nonché agli hardware e/o software ad essi associati. Esclusi i casi di emergenza, Interoute si impegna a effettuare eventuali interruzioni del Servizio in conformità a quanto previsto dalla Clausola 10 delle Condizioni Generali di Contratto..

8. DOMAIN NAME E NUMERO DI RETE

- 8.1. In conformità a quanto previsto dall'Ordine d'Acquisto o dall'Ordine di Modifica, gli indirizzi IP saranno distribuiti, nel rispetto delle necessità del Cliente, in conformità alla linee guida RIPE disponibili sul sito www.ripe.net. Interoute procederà alla registrazione di un solo domain name per conto del Cliente. Ogni ulteriore registrazione di domain name comporterà il pagamento di corrispettivi addizionali.

allegato 2f

clausole aggiuntive per i servizi internet

- 8.2. Per il Servizio di Accesso ad Internet Interoute depositerà una sola domanda di registrazione di domain name per conto del Cliente presso lo specifico ente nazionale competente. Interoute pagherà le spese relative all'ente nazionale competente per la gestione del Top Level Domain per tutta la durata del Servizio. Qualora il Cliente lo richieda, Interoute depositerà ulteriori domande di registrazione di domain names presso la TLD Authority competente a fronte del pagamento da parte del Cliente di un prezzo aggiuntivo per ogni ulteriore domain name. Interoute presterà assistenza al Cliente che voglia chiedere la registrazione di domain names presso altre TLD Authorities (.com, .org, ecc.) sempre che ciò non contrasti con le regole adottate da Interoute in relazione ai TLD. Tutti i costi sostenuti per le registrazioni di tali ulteriori domain names saranno sostenuti dal Cliente.
- 8.3. Interoute convertirà gli indirizzi IP già esistenti precedentemente assegnati al Cliente solamente nel caso in cui tali indirizzi siano stati assegnati al Cliente direttamente e non attraverso altri fornitori di servizi Internet. Interoute provvederà ad assegnare indirizzi IP nuovi o ulteriori qualora il Cliente lo richieda ma solo dopo avere ricevuto idonea documentazione in grado di giustificare la necessità di tali indirizzi. In alcune circostanze potrà essere necessario che gli indirizzi IP siano approvati dalle autorità competenti, quali, ad esempio, il RIPE, e in tali casi Interoute non sarà responsabile delle decisioni adottate dall'autorità competente.
- 8.4. Gli indirizzi che Interoute assegna al Cliente sono assegnati solo per la durata del Servizio e diventano invalidi nel momento in cui Interoute cessa di fornire il Servizio al Cliente. Un prolungamento temporaneo della loro validità (in genere della durata di 30 giorni dalla data di cessazione del Servizio) potrebbe essere ammesso ad esclusiva discrezione di Interoute. Dopo la cessazione del Servizio o dopo l'eventuale prolungamento, Interoute potrà assegnare tali indirizzi ad altri clienti. Qualora il Cliente voglia richiedere indirizzi che restino validi anche oltre la durata del Servizio, deve depositare la necessaria richiesta direttamente presso l'autorità competente. Interoute non si assume alcuna responsabilità per le decisioni relative agli indirizzi IP che debbano essere adottate dall'autorità competente o da un altro fornitore di servizi Internet, in quanto tali decisioni ricadono nella responsabilità del soggetto che le adotta.
- 8.5. Interoute non ha la possibilità di controllare la disponibilità di domain names e, pertanto, non assume alcuna responsabilità in relazione alla disponibilità di un qualsivoglia domain name. Qualora, a seguito di richiesta depositata presso l'autorità competente, un determinato domain name sia o sia divenuto indisponibile, il Cliente deve compiere tutte le azioni necessarie all'abbandono di tale domain name o deve, in ogni caso, adeguarsi alle direttive emesse dall'autorità competente. Interoute ha diritto di compiere gli atti necessari a questo fine.
- 8.6. In relazione ai servizi resi da Interoute in conformità alla presente Clausola 8, Interoute potrà chiedere al Cliente il pagamento di corrispettivi ragionevoli per l'attività svolta.
9. **ARCHIVIO STORICO E BACK-UP**
Benché Interoute esegua a intervalli regolari il back-up dei suoi server, Interoute non garantisce la conservazione o il backup dei dati relativi al Cliente.

10. **RESPONSABILITÀ PER L'APPARECCHIATURA ED I RELATIVI SOFTWARE DEL CLIENTE**

L'apparecchiatura del Cliente ed i relativi software e sistemi operativi potranno essere sistemati all'interno di locali in Co-locazione messi a disposizione da Interoute in conformità alla Clausole Aggiuntive per i Servizi di Co-locazione di Interoute.

11. **SERVIZIO DI MANAGED FIREWALL CPE**

- 11.1 Laddove il Cliente chieda la fornitura del Servizio di Managed Firewall CPE nell'Ordine d'Acquisto o nell'Ordine di Modifica, prima dell'avvio del Servizio il Cliente dovrà fornire a Interoute una copia della propria policy di gestione del firewall. Il Cliente si impegna altresì a informare prontamente Interoute delle eventuali modifiche o aggiornamenti della propria policy di gestione del firewall, anche mediante compilazione di appositi questionari inviati da Interoute. Nel caso in cui il Cliente intenda chiedere modifiche del Servizio di Managed Firewall CPE (inclusa la policy di gestione del firewall) egli dovrà informare Interoute secondo le procedure descritte nel Documento per la Gestione delle Modifiche del Servizio che sarà consegnato da Interoute al Cliente. Il Cliente potrà chiedere fino a 2 modifiche del Servizio di Managed Firewall CPE al mese. Per eventuali richieste di modifiche ulteriori, Interoute fatturerà al Cliente i costi per l'implementazione della modifica richiesta.
- 11.2 Il Cliente prende atto che Interoute non sarà in alcun modo responsabile per qualsiasi eventuale danno, spesa, onere o pregiudizio, compresi quelli derivanti da interruzioni del Servizio (in tutto o in parte) o la produzione di malfunzionamenti o limiti alla fruizione del Servizio stesso, derivanti dalla implementazione della policy di gestione del firewall o delle successive modifiche. Il Cliente dichiara e dà atto di aver valutato autonomamente la compatibilità tra la propria policy per la gestione del firewall e il Servizio di Managed Firewall CPE. Interoute non garantisce tale compatibilità ed è esonerata da qualsiasi responsabilità per eventuali conseguenze di disservizi causati dalla eventuale incompatibilità tra la policy del Cliente per la gestione del firewall e il proprio Servizio di Managed Firewall CPE.
- 11.3 In caso di malfunzionamento degli Apparati per il Managed Firewall, Interoute sostituirà gli Apparati per il Managed Firewall entro 2 Giorni Lavorativi dall'invio presso la propria sede degli apparati malfunzionanti, a condizione che il malfunzionamento si sia verificato entro 8 giorni dalla consegna al Cliente degli Apparati per il Managed Firewall.