

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi di Co-location di Interoute comprendono l'installazione e i servizi di assistenza associati alla fornitura di Facility di Co-location nei Locali Interoute.

2. DEFINIZIONI

"Cabinet": un armadietto dotato di chiusura a chiave all'interno dell'area di Co-location per il deposito del Customer Equipment in base alla specifica definita nell'Ordine di acquisto.

"Co-location Services": il Rack, lo Spazio a pavimento o l'Armadietto, come applicabile, unitamente a servizi ausiliari, come specificato nell'Ordine di acquisto.

"Hands and Eye Service": una risorsa tecnica di base e l'assistenza remota fornita quando il cliente non può recarsi presso il Data Centre a causa di limitazioni dovute al tempo e/o alla distanza.

"Locali Interoute": qualsiasi locale da Interoute messo a disposizione del Cliente in base all'Ordine di acquisto.

"Occupazione": tutti i contratti, le licenze o altri documenti che conferiscono il diritto di occupazione di uno qualsiasi dei Locali Interoute.

"Trusted Agent": un dipendente del Cliente e qualsiasi fornitore di servizi alle dipendenze del Cliente che sia stato ragionevolmente approvato da Interoute.

"MRC": il canone mensile ricorrente.

"Altro Cliente": qualsiasi persona che condivide l'uso dei Locali Interoute (compresa la stessa Interoute) con il Cliente.

"Autorizzazioni": tutte le licenze previste dalla legge e richieste dalle autorità o dagli enti di regolamentazione, che consentono al Cliente di fornire servizi di comunicazione o servizi correlati oppure di utilizzare le attrezzature del Cliente.

"Rack Space": uno spazio all'interno dell'area di Co-location per il deposito del Customer Equipment in base alla specifica definita nell'Ordine di acquisto.

"Service Affecting Fault": qualsiasi guasto, riparazione o condizione (o minaccia di guasto, riparazione o condizione) che interessa il servizio del Cliente registrato dal Cliente o da Interoute con l'emissione di un rapporto di incidente. I guasti dovuti a Forza maggiore, difetti del Customer Equipment oppure atti o omissioni del Cliente o di dipendenti o agenti terzi sono considerati Non Service Affecting Faults.

"Onere di Installazione": la parte degli oneri dell'installazione attribuibile ai costi di manodopera per l'installazione del Servizio e che quindi esclude il prezzo di rack, cavi, patch, gabbie o altri componenti dell'attrezzatura associati alla fornitura del Servizio. .

Tutti gli altri termini scritti in maiuscolo vanno interpretati con il significato di cui all'Allegato 1.

3. TERMINI PER I SERVIZI DI CO-LOCATION

Le condizioni seguenti si applicheranno in tutti i casi in cui Interoute fornisce al Cliente Facility di Co-location presso Locali Interoute.

4. ONERI

- 4.1. In base alle clausole 4.2 e 4.3, a meno che non sia diversamente concordato tra le Parti nell'Ordine di acquisto, gli Oneri per i servizi di Co-location, nonché qualsiasi onere applicabile per eventuale cessazione, saranno fatturati in conformità ai termini specificati nell'Allegato 1 per gli importi riportati nell'Ordine di acquisto.

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

- 4.2. Qualora i costi di Interoute per il consumo energetico (KWh) diminuissero o aumentassero del (3)% o più, le relative imposte verranno adeguate di conseguenza. Ciò riguarda anche i servizi per i quali il consumo energetico è compreso, ma solo per la componente energia. Tranne se diversamente indicato, la componente energia costituirà il cinquanta (50) % del prezzo del canone dei Co-location Services.
- 4.3. In caso di aumento dei costi di Interoute per la fornitura dei servizi di Co-location ai sensi del presente Accordo a causa di, a titolo esemplificativo e non esaustivo, indicizzazione o circostanze che esulano dal controllo di Interoute, Interoute sarà autorizzata ad addebitare tale aumento. Interoute informerà per iscritto il Cliente nella maniera opportuna, indicando l'importo, il motivo dell'aumento di prezzo e la data a partire dalla quale tale aumento sarà effettivo. A scanso di dubbio, non è intenzione di Interoute trarre vantaggio da tale aumento.

5. FORNITURA DEI SERVIZI DI CO-LOCATION

- 5.1. Interoute dispone di fornire i servizi di Co-location in base alla specifica di cui all'Ordine di acquisto entro la Customer Committed Date indicata dal Cliente nell'Ordine di acquisto.
- 5.2. La corrente elettrica, che nell'Ordine di acquisto viene espressa in Ampere, sarà l'energia totale disponibile su un impianto ad alimentazione singola o doppia, cioè alimentazione 8A A+B = 8A valore di Ampere totali a disposizione. potenza elettrica totale assorbita.
- 5.3. Interoute si riserva il diritto di monitorare di tanto in tanto il consumo energetico del Cliente e di fatturare eventuali quantità eccedenti rispetto a quelle concordate nell'Ordine di acquisto su una base di addebito delle eccedenze pari a 2 volte il prezzo praticato da Interoute come indicato nell'Ordine di acquisto. Inoltre, ove il consumo energetico del Cliente ecceda quello indicato nell'Ordine di acquisto ed Interoute ritenga che l'assorbimento eccessivo stia compromettendo l'impianto elettrico e di condizionamento dell'aria esistente, Interoute si riserva il diritto di risolvere l'Accordo.
- 5.4. Sulla base delle disposizioni di cui al presente Allegato 2C, all'Ordine di acquisto ed all'Allegato 1, Interoute concede al Cliente il diritto di utilizzare i servizi di Co-Location all'interno di Locali Interoute per installare, azionare e curare la propria attrezzatura in base ai Termini previsti.
- 5.5. Tranne se diversamente indicato nell'Ordine di acquisto, il Cliente installerà e utilizzerà il proprio Customer Equipment assumendosene i rischi e i costi. Tutte le installazioni saranno conformi ai relativi standard del settore e a qualsiasi ragionevole requisito stabilito da Interoute. Interoute potrà chiedere al Cliente e avrà il diritto di approvare in via preliminare le specifiche e i piani di installazione del Cliente e potrà pretendere che il Cliente reinstalli eventuali attrezzature la cui installazione non è conforme a tali specifiche o piani.
- 5.6. A meno che Interoute non abbia fornito preventivamente il proprio consenso scritto (che non può essere ingiustificatamente negato), il Cliente può utilizzare i servizi di Co-Location all'interno di Locali Interoute solo per il collocamento e la manutenzione di attrezzature di comunicazione collegate alla Rete di Interoute.
- 5.7. Per le sedi classificate da Interoute come siti di Data Centre o Service Provider, il Cliente può richiedere servizi di Hands & Eyes quale parte dell'Ordine di acquisto. I servizi di Hands & Eyes vengono forniti in base ai termini di cui all'Appendice B del presente Allegato. Nelle sedi Infrastructure, i servizi di Hands & Eyes Services non sono di solito disponibili. Gli Hands & Eyes Services possono quindi essere richiesti per iscritto e Interoute risponderà con una

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

dichiarazione in merito alla propria capacità di fornire il servizio richiesto, indicandone eventualmente i costi.

- 5.8. Interoute fatturerà gli Oneri relativi ai servizi aggiuntivi e il Cliente pagherà i relativi importi in conformità ai termini specificati nell'Allegato 1 e nell'Ordine di acquisto.

6. ASSICURAZIONE

- 6.1. Il Cliente assicurerà il Customer Equipment per l'intero periodo di permanenza presso Locali Interoute e stipulerà un'assicurazione di responsabilità civile per danni e verso terzi per almeno cinque milioni (5.000.000) di Euro.
- 6.2. Sarà responsabilità del Cliente ottenere tutti i Autorizzazioni necessari in relazione all'uso del Customer Equipment.
- 6.3. Qualora il Cliente non mantenesse la copertura assicurativa richiesta e venissero mosse richieste di danni, il Cliente sarà tenuto a risarcire e dovrà tenere indenne Interoute da qualsiasi richiesta risarcitoria per la quale l'assicurazione avrebbe fornito adeguata copertura.

7. ACCESSO

- 7.1. Nel rispetto delle restrizioni imposte da eventuali contratti di Affitto e dalla procedura di Interoute per l'accesso applicabile all'interno di Locali Interoute, Interoute concederà ai Trusted Agents del Cliente la possibilità di accedere ai propri locali in tutti gli orari ragionevoli, per occuparsi della manutenzione dell'attrezzatura.
- 7.2. Interoute sarà autorizzata a rifiutare l'accesso a qualsiasi persona che non sia in grado di identificarsi adeguatamente come Trusted Agent. In ogni caso, Interoute potrà rifiutare l'accesso ai Locali Interoute a qualsiasi persona il cui comportamento venga considerato dal rappresentante Interoute tale da compromettere il funzionamento dei Locali Interoute, nonché da danneggiare i Locali stessi o la proprietà di Altri Clienti.
- 7.3. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di Interoute dell'operato dei propri Trusted Agents che visitano i locali e garantirà che tali persone si attengano ai presenti termini e condizioni.
- 7.4. Interoute sarà autorizzata a modificare di tanto in tanto i diritti di accesso definiti nelle presenti Condizioni aggiuntive a causa di lavori in corso o per ragioni di sicurezza oppure legate alla gestione dei locali, a condizione che tali modifiche non riducano materialmente i diritti del Cliente di utilizzare i Servizi di Co-Location garantiti al Cliente in base al presente Accordo.
- 7.5. All'interno di Locali Interoute, il Cliente non deve provocare danni, permettere ad altri di farlo o, in generale, fare nulla che possa danneggiare i beni di Interoute o delle sue Società Collegate e garantisce di non pregiudicare, disturbare, ostacolare o interrompere mai, elettricamente o fisicamente, il funzionamento di dispositivi di comunicazione di Interoute o di qualunque Altro Cliente, procedendo immediatamente alla riparazione di eventuali guasti nel Customer Equipment che provochino o possano provocare tali interferenze. Salvo quanto detto sopra, ove il Cliente non proceda o effettui in ritardo gli interventi di prevenzione o di rimedio di tali interferenze, Interoute avrà diritto (ma non il dovere) di adottare tutte le ragionevoli misure per prevenire o rimediare a tali interferenze ed il Cliente sarà tenuto a rimborsare Interoute per qualsiasi ragionevole spesa sostenuta da Interoute a tal riguardo.

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

7.6. Il Cliente sarà tenuto a:

- a. non commettere o consentire azioni che provochino o possano provocare interferenze, fastidi, disturbi, disguidi, perdite o danni ad Altro Cliente;
- b. non esporre segnali o comunicazioni all'interno di Locali Interoute diversi da quelli richiesti da leggi e regolamenti; e
- c. rimuovere tutti gli scarti e i rifiuti prodotti dal Cliente o dai suoi impiegati, dipendenti o agenti (compresi i Trusted Agents) e mantenere i locali sempre puliti e ordinati.

8. TRASFERIMENTO

Interoute avrà il diritto di richiedere di tanto in tanto, con un preavviso scritto non inferiore a un (1) mese, la rimozione del Customer Equipment e la relativa installazione in un altro spazio adeguato all'interno di Locali Interoute oppure, con il consenso del Cliente, in un altro locale adatto nella stessa città. Interoute farà ogni ragionevole sforzo per garantire che il trasferimento provochi il minor numero possibile di disagi al cliente in termini di interruzioni e/o interferenze.

9. MINACCIA A PERSONE O PROPRIETÀ

Interoute sarà autorizzata a disattivare il Customer Equipment:

- a. in caso di emergenza dovuta a minaccia imminente per la vita o la proprietà;
- b. se richiesto dalle autorità governative e di regolamentazione; oppure
- c. ove il Cliente violi materialmente il presente Accordo,

a condizione che, in ciascuno di questi casi, ove sia possibile, Interoute adotti le misure opportune per contattare e informare anticipatamente il Cliente.

10. MANUTENZIONE

Ove Interoute abbia in programma di effettuare lavori essenziali nei Locali Interoute, la stessa potrà richiedere al Cliente di disattivare il Customer Equipment per il tempo necessario e di mantenerla (se le circostanze lo richiedono) disattivata fino alla successiva notifica da parte di Interoute.

11. CESSAZIONE DELL'USO DEL SERVIZIO

11.1. Interoute avrà il diritto di precludere l'uso da parte del Cliente di qualsiasi componente presente all'interno di Locali Interoute ove:

- a. il diritto di Interoute all'uso delle Facilities all'interno di Locali Interoute sia terminato o scaduto per un motivo qualsiasi;
- b. il cliente violi materialmente i termini dell'Accordo o di un qualsiasi Ordine di acquisto rilevante;

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

- c. il Cliente apporti modifiche materiali ai servizi di Co-Location assegnatigli all'interno di Locali Interoute senza previo consenso scritto di Interoute;
- d. il Cliente consenta al proprio personale o ai propri fornitori di servizi di accedere a Locali Interoute senza previo consenso scritto di Interoute; oppure
- e. il Cliente violi materialmente qualsiasi regola resa nota o comunicata in altro modo in merito all'uso di o all'accesso a Locali Interoute.

11.2. Il diritto all'uso di Locali Interoute garantito dal presente Accordo è una licenza di occupazione. Entro dieci (10) giorni di calendario dalla cessazione dell'Accordo, il Cliente rimuoverà a proprio rischio e a proprie spese il Customer Equipment presente all'interno di Locali Interoute. Il Cliente lascerà i servizi di Co-Location in buono stato e in condizione di ordine e pulizia e provvederà all'eliminazione di eventuali danni causati dalla rimozione dell'attrezzatura e/o dall'uso dei locali da parte del Cliente (eccezion fatta per la normale usura).

11.3. Ove il Cliente non assolva ai propri obblighi di cui alla Clausola 11.2, Interoute potrà, senza per questo pregiudicare altri possibili rimedi previsti dall'Accordo o in base alla legge o secondo criteri equitativi, a rischio esclusivo del Cliente, rimuovere il Customer Equipment presente all'interno di Locali Interoute, consegnarla al Cliente all'indirizzo indicato nell'Ordine di acquisto e ripristinare la condizione dei Co-Location alla RFS Date, eccezion fatta per la normale usura; il Cliente dovrà quindi risarcire ad Interoute tutti i relativi costi ragionevolmente sostenuti.

12. RESPONSABILITÀ E INDENNIZZO

INDIPENDENTEMENTE DALLA CLAUSOLA 16.6 DELL'ALLEGATO 1, LA RESPONSABILITÀ DI CIASCUNA PARTE PER QUALSIASI RECLAMO, PERDITA, SPESA O DANNO IN RELAZIONE ALLA FORNITURA O ALL'USO DEL SERVIZIO DESCRITTO NELLE PRESENTI CONDIZIONI AGGIUNTIVE, SARÀ LIMITATA A (i) DUE MILIONI DI EURO (€2.000.000,00) PER QUANTO CONCERNE QUALSIASI EVENTO O SERIE DI EVENTI ED A (ii) CINQUE MILIONI DI EURO (€5.000.000,00) IN TOTALE PER UN PERIODO CONSECUTIVO DI 12 MESI. NULLA NELLE PRESENTI CONDIZIONI AGGIUNTIVE ESCLUDERÀ O LIMITERÀ LA RESPONSABILITÀ DI UNA DELLE PARTI PER FRODE, MORTE O LESIONE PERSONALE IN SEGUITO A NEGLIGENZA O IN RELAZIONE ALL'INDENNIZZO PER PROPRIETÀ INTELLETTUALE, COME STABILITO NELLA CLAUSOLA 18 DELL'ALLEGATO 1 DI INTEROUTE.

13. FATTISPECIE

13.1. Il diritto all'uso di Locali Interoute concesso dal presente Accordo è una licenza di occupazione e tra le parti non sussisterà alcun rapporto di locatore/locatario.

13.2. Le Parti accettano che la proprietà di Locali Interoute rimanga ad Interoute od ai fornitori di Interoute e che nulla nel presente Accordo conferisca o sia concepito per conferire tale proprietà al Cliente.

14. ISPEZIONE

Interoute si riserva il diritto di effettuare ispezioni periodiche di Locali Interoute, compresi i servizi di Co-Location, o di qualsiasi cosa posta all'interno dei locali o fisicamente collegata agli stessi. Interoute informerà preventivamente il Cliente di tali ispezioni, a meno che

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

condizioni legate alla sicurezza non impongano un'ispezione immediata, ovvero senza preavviso. L'esecuzione o la mancata esecuzione di ispezioni periodiche non comporta l'attribuzione ad Interoute di alcun tipo di responsabilità, né solleva il Cliente dalle responsabilità, dagli obblighi e dalle garanzie che gli competono in virtù del presente Accordo.

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

APPENDICE A: LIVELLI DI SERVIZIO PER I SERVIZI DI CO-LOCATION

1. CREDITI DI SERVIZIO

In base alla Clausola 9 del Allegato 1 e alle rimanenti disposizioni della presente Clausola, Interoute fornirà al Cliente Crediti di Servizio in caso di mancato raggiungimento di Livelli di Servizio relativi ai seguenti profili:

- a. Installazione del servizio
- b. Disponibilità dell'alimentazione
- c. Temperatura

1.1 Installazione del servizio

- a. Interoute provvederà all'installazione dei servizi di Co-Location alla CCD.
- b. Interoute fornirà i Servizi di Co-location in base alla specifica contenuta nell'Ordine di acquisto entro la CCD.
- c. Qualora Interoute non rispettasse la CCD, il Cliente avrà il diritto di ricevere un Credito di Servizio in conformità alla presente Clausola.

I Crediti di Servizio saranno calcolati come segue:

Numero di giorni lavorativi completi oltre la CCD	Crediti di Servizio come % dell'Onere di Installazione
Da 1 a 5 giorni	10%
Da 6 a 10 giorni	20%
Da 11 a 20 giorni	30%
Da 21 a 30 giorni	50%
31 giorni o più	100%

- d. Gli Oneri per l'installazione vengono fatturati alla ricezione dell'ordine. Tutti i Crediti di Servizio per mancato rispetto della Customer Committed date indicata dal Cliente verranno normalmente accreditati sulla successiva fattura del Cliente.
- e. Se il ritardo riguarda soltanto una parte dell'ordine, i crediti validi potranno essere pagati solo relativamente ai singoli servizi di Co-Location non forniti entro la CCD.

1.2 Disponibilità dell'alimentazione

I servizi di Co-Location vengono giudicati "Disponibili" a partire dalla CCD indicata dal Cliente, a partire dalla quale l'alimentazione verrà resa e mantenuta disponibile in conformità alle specifiche definite nell'Ordine di acquisto e nel rispetto della tolleranza CBEMA su alimentazione alternata AC (Computer and Business Equipment Manufacturers' Association)

Per il calcolo della Disponibilità dell'alimentazione verrà usata l'equazione seguente. I riferimenti ai minuti riguardano il numero di minuti nel Periodo di revisione mensile applicabile:

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

Totale minuti al mese — Totale minuti di mancata disponibilità (arrotondamento al minuto successivo) al mese	X 100
Totale minuti al mese	

- a. Per i Calcoli della disponibilità, l'alimentazione disponibile viene monitorata all'uscita del raddrizzatore CC e dei sistemi UPS CA.

Se la Disponibilità di alimentazione scende al di sotto del requisito per un determinato tipo di sede durante un qualsiasi Periodo di revisione mensile, il Cliente sarà autorizzato a ricevere uno sconto sul canone mensile applicabile, come segue:

Sede	Disponibilità dell'alimentazione	Sconto su MRC per mancato raggiungimento dell'obiettivo:
Data Centre	99,999%.	15%
Service Provider	99,99%	10%
Infrastruttura	99,9%	5%

1.3 Criteri per la temperatura.

- a. Interoute mantiene la temperatura degli ambienti nel rispetto della tolleranza indicata dalle indicazioni 9.9 del comitato tecnico ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers), come di seguito riportato:

Obiettivo di temperatura: misurata in prossimità del Customer Equipment (apparato cliente) nel corridoio freddo (o di raffreddamento laddove disponibile cioè solo nei DC): 23 gradi Celsius \pm 3 gradi Celsius (tolleranza).

- b. Nel caso in cui la temperatura scenda al di sotto dei limiti previsti per tipologia di sito in un periodo di revisioni mensile, il cliente è intitolato a chiedere il rimborso del canone mensile relativo allo stesso periodo come segue:

Tipologia di Sito	Rimborso del canone mensile
DataCentre	15 %
Service provider	10%
Infrastructure	5%

- c. Nel caso in cui le dalle indicazioni 9.9 del comitato tecnico ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers) siano riviste o modificate, Interoute si

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

riserva il diritto di adeguare la temperatura operativa in accordo alle stesse revisioni o modifiche con preavviso minimo di 30 giorni.

1.4 Esclusione dal pagamento di Crediti di Servizio

Oltre ai casi di esclusione descritti nell'Allegato 1, i Crediti di Servizio si applicano solo se l'impianto elettrico comprende entrambe le alimentazioni A + B ed entrambe le alimentazioni risultano fuori servizio nel Customer Equipment. Inoltre i Crediti di servizio non sono applicabili nel caso in cui il Customer Equipment sia connesso con una sola fase di alimentazione e l'alimentazione del Customer Equipment si rompa.

1.5 Reclami relativi ai Crediti di Servizio

- a. I Crediti di Servizio aggregati per Service Affecting Faults pagabili al Cliente non eccederanno il 50% del Canone mensile contrattato e spettante al Cliente nel mese in cui si è verificato il Service Affecting Fault rilevante.
- b. I Crediti di Servizio si applicheranno solo al valore degli spazi Rack o dei Cabinets interessati dall'evento.
- c. In nessun caso la responsabilità totale per i Crediti di Servizio potrà eccedere il 17% dell'importo complessivo degli Oneri dovuti in base all'Ordine di acquisto nell'arco di un qualsiasi periodo di 12 mesi.

2. REPORTING E GESTIONE DEI GUASTI

2.1. Guasti

Qualsiasi sospetto di guasto deve essere riferito al Customer Service Centre di Interoute tramite le procedure descritte nel Service Handover Document. Nel reporting il Cliente dovrebbe specificare il servizio di Co-location interessato e fornire dettagli sul guasto.

2.2. Tempo previsto per la riparazione (Target Time to Repair, TTR)

Interoute farà il possibile per risolvere il Service Affecting Fault segnalato con le tempistiche indicate di seguito:

- a. Quattro (4) ore per Service Affecting Faults nell'ambito di Facility di Co-location per Sedi presidiate da operatori.
- b. Otto (8) ore per Service Affecting Faults nell'ambito di tutte le altre Facility di Co-location per Sedi non presidiate da operatori.

2.3. Durata del guasto

Tutti i guasti registrati dal sistema di gestione guasti integrato nella rete di Interoute verranno risolti sulla base del corrispondente ticket di guasto generato dal Customer Service Centre. La

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

durata esatta del guasto sarà calcolata come il tempo trascorso tra l'emissione del Ticket di guasto da parte del Customer Service Centre e il momento in cui il servizio viene ripristinato.

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

Appendice B: Servizi di Hands & Eyes

Remote Hands (servizio reattivo - opzionale)

1. Il servizio di assistenza Remote Hands è disponibile quale opzione a pagamento. Si tratta di una risorsa tecnica di base e dell'assistenza remota offerta al cliente che non può recarsi personalmente presso il Data Centre a causa di limitazioni dovute al tempo e/o alla distanza.
2. Interoute riconosce i seguenti servizi di Hands & Eyes:
 - a. Eseguire un Soft reboot / disattivare e riattivare il Customer Equipment
 - b. Bloccare, impostare un interruttore o premere un pulsante sul Customer Equipment
 - c. Verificare, aggiungere, rimuovere un'etichetta di demarcazione
 - d. Assicurarci che i cavi siano fissati
 - e. Controllare lo stato dei LED del Customer Equipment in base alle indicazioni del Cliente
 - f. Fornire un numero seriale all'Attrezzatura del Cliente
 - g. Fornire una verifica visiva per prestare assistenza durante la risoluzione dei guasti da parte del Cliente
 - h. Offrire servizi di scorta verso e da gabbie/cabinet
 - i. Accettare la consegna di Attrezzature del Cliente.
3. Gli Hands & Eyes Services vengono forniti al meglio delle capacità di Interoute, tuttavia senza che quest'ultima fornisca alcuna garanzia implicita o esplicita in merito all'esecuzione. Di solito la fornitura della maggior parte degli Hands & Eyes inizia quattro (4) giorni dopo la ricezione della richiesta del Cliente.
4. Interoute non ha alcun obbligo di fornire o mettere al disposizione del Cliente strumenti o ricambi. L'approvvigionamento di ricambi per l'attrezzatura compete esclusivamente al Cliente, che deve altresì garantire a Interoute l'accesso ai ricambi necessari per fornire gli Hands & Eyes richiesti. In caso contrario Interoute è sollevata dal proprio obbligo.
5. Il servizio di Hands and Eyes viene fornito da Interoute in base alle direttive del Cliente e non rende in alcun modo Interoute responsabile per il corretto funzionamento o la corretta prestazione del Customer Equipment, né solleva il Cliente da qualsiasi responsabilità legata a difetti o guasti dell'attrezzatura. La responsabilità per il funzionamento affidabile dell'attrezzatura compete esclusivamente al Cliente. Pertanto, il Cliente risarcirà Interoute per eventuali responsabilità, costi per danni, addebiti e spese a carico di Interoute risultanti da, riconducibili a o correlati a danni a terzi o a proprietà di terzi a causa di un difetto del Customer Equipment.
6. A scanso di dubbio Interoute, per il semplice fatto di aver partecipato all'implementazione e/o all'installazione e/o alla manutenzione correttiva del Customer Equipment, non sarà ritenuta responsabile per i risultati di tale implementazione, installazione o manutenzione correttiva, a meno che il danno non sia da attribuire esclusivamente alla scarsa prestazione di Interoute nella fornitura del servizio di Hands & Eyes.
7. Il Cliente invierà a Interoute tramite e-mail una dichiarazione sui lavori in cui descrive e delinea l'intervento di Hands & Eyes richiesto.
8. I servizi Hands & Eyes commissionati su base mensile non vengono cumulati e rinnovati il mese successivo a quello della richiesta.

Allegato 2c

Condizioni aggiuntive per servizi di Co-location

9. L'orario di servizio locale per la facility nella quale vengono richiesti i servizi di Hands & Eyes è dalle 9 alle 17 (GMT).
10. Se il Cliente ha una copertura dalle 9 alle 17 (GMT) e richiede dopo le 16 determinati Hands & Eyes la cui implementazione comporta oltre un'ora di lavoro, Interoute si riserva il diritto di rinviare la fornitura di tali Hands & Eyes al successivo giorno lavorativo.
11. Se Interoute ritiene che il Cliente faccia un uso eccessivo degli Hands & Eyes, a sua sola discrezione è autorizzata a imporre imposte aggiuntive ai normali canoni ricorrenti o a rifiutare la richiesta di servizi di Hands & Eyes eccessivi. Per maggiore chiarezza, viene considerato eccessivo l'uso di Hands & Eyes per spazio Rack, spazio Sub-rack o Cabinet per oltre 4 ore al mese (considerando che ogni evento si protrae per almeno una (1) ora e le istanze non vengono comunque riportate nei mesi successivi). Le richieste che superano le quattro (4) ore previste per un determinato mese saranno passibili di addebiti aggiuntivi (di solito €150 a ora o importo equivalente in valuta locale) e verranno trattate come richieste Out of SLA, ovvero che esulano dal Service Level Agreement.

Servizi professionali (servizio proattivo - opzionale)

I Professional Services sono interventi tecnici che il Cliente può richiedere durante il normale orario di lavoro dalle 9 alle 17 (GMT), NON coperti dal servizio di assistenza Remote Hands di base. I Professional Services sono affidati a un tecnico specializzato ed esperto nello svolgimento di interventi simili a quelli richiesti dal Cliente. Si tratta di servizi addebitati a ore, che devono essere programmati con almeno 48 ore di anticipo. Esempi di interventi tipici che rientrano nei servizi professionali comprendono:

- j. Installazione fisica di apparecchiature – rack e cablaggio
- k. Implementazione dei firewall
- l. Installazione di sistemi operativi e applicazioni
- m. Sostituzione dei componenti hardware difettosi (cambio di dischi e alimentazioni)
- n. Prove generali di diagnostica
- o. Coordinamento consegna ed installazione