

Allegato 2d

Condizioni Aggiuntive per l'affitto di Fibra Spenta

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Fibra Spenta di Interoute ("Servizio") comprende l'affitto e la manutenzione della Fibra Spenta tra punti fissi in Europa.

1.1. DEFINIZIONI E INTERPRETAZIONE

"**Autorizzazioni**" indicano tutte le autorizzazioni, locazioni, licenze, servitù, diritti di passaggio, diritti di esclusiva, approvazioni, permessi, ordini, consensi, nonché gli altri diritti sostanziali e applicabili di cui Interoute necessita al fine di gestire e mantenere la Rete Interoute e di fornire al Cliente la Fibra spenta.

"**Canone di locazione**" designa i canoni associati alla locazione di Fibra Spenta per la Durata della locazione, come riportato nell'Ordine di Acquisto.

"**Contributo di installazione**" designa un contributo una tantum addebitato al fine di garantire al Cliente la connessione in un edificio on-net sulla Rete di Interoute.

"**Durata della locazione**" designa il periodo a partire dalla RFS Date (consegna servizio al cliente).

"**Fibra spenta**" o "**Dark Fibre**" indica la coppia di fibra spenta identificata nell'Ordine di Acquisto e consegnata da Interoute ai sensi dell'art. 2 e relativamente alla quale Interoute conferisce al Cliente i diritti previsti nelle presenti Condizioni Aggiuntive.

"**Locazione**" designa la locazione della Fibra Spenta concessa da Interoute al Cliente in conformità ai termini e alle condizioni dell'Accordo.

"**Punti di demarcazione**" designano ogni punto di demarcazione su cassetto ottico di distribuzione di proprietà di Interoute, del rispettivo rappresentante o del Cliente presso un POP, attraverso cui il Cliente potrà avere accesso alla Fibra Spenta, come illustrato nell'Appendice 2 e come riportato nell'Ordine di Acquisto o presso qualunque altro luogo o luoghi che saranno eventualmente concordati tra le Parti.

"**Punti di interfacciamento**" designano le connessioni di ingresso e uscita dalla Fibra Spenta e quei punti intermedi di interruzione comunemente localizzati nei siti di amplificazione o di rigenerazione.

"**Rete Interoute**" designa la parte della connessione *end to end* tra i siti del Cliente, che viene effettuata su rete di proprietà di Interoute o eseguita tramite Accesso locale fornito da terzi, ai fini di estendere la portata del servizio.

"**RFS Date**" designa, relativamente alla Fibra Spenta o ad ogni particolare Sezione, la data in cui i Test di accettazione in relazione a tale Sezione sono stati completati con successo, come attestato nel corrispondente Service Handover Document, ed in cui (ove pertinente) sia stato posto rimedio a tutti gli eventuali impedimenti in conformità all'Art 2.7 del presente Allegato, o in cui sia fornita l'accettazione, in conformità all'Art. 2.8 del presente Allegato.

"**Servizi di manutenzione**" indicano i servizi di manutenzione che saranno forniti da Interoute ai sensi dell'Art. 4.

"**Sezione**" indica la parte di Fibra Spenta compresa tra Punti di interfacciamento successivi descritti nell'Ordine di acquisto.

"**Sistema del Cliente**" designa l'infrastruttura di telecomunicazioni, compresi i cavi e l'apparecchiatura di proprietà e gestita dal Cliente o da sue società controllate.

"**Specifiche**" designano le specifiche tecniche della Fibra Spenta riportate nell'Appendice 3.

"**Test di accettazione**" indica i test condotti sulla Fibra Spenta ai sensi dell'Art. 2 e e dell'Appendice 2.

Allegato 2d

Condizioni Aggiuntive per l'affitto di Fibra Spenta

2. CONCESSIONE IN LOCAZIONE

- 2.1. Il Cliente potrà di volta in volta inoltrare ordini a Interoute per la locazione di Fibra Spenta, in conformità all'Art. 2 dell'Allegato 1.
- 2.2. In conformità ai termini e alle condizioni dell' Accordo, Interoute concede al Cliente la Locazione a decorrere dalla RFS Date (data di consegna del servizio al cliente) e per tutta la Durata della Locazione, salvo risoluzione anticipata del presente Accordo in base alle condizioni dell' Accordo stesso, nel qual caso la Locazione cesserà automaticamente.
- 2.3. Interoute dovrà garantire l'effettuazione dei Test di accettazione della Fibra Spenta e il loro completamento prima della consegna della Fibra Spenta.
- 2.4. Contestualmente al completamento dei Test di accettazione della Fibra Spenta, Interoute fornirà al Cliente un Service Handover Document a nome di Interoute, unitamente a una copia dei risultati dei Test di accettazione.
- 2.5. Il Cliente, entro cinque (5) Giorni Lavorativi dalla data di ricevimento del Service Handover Document, in conformità all'Art. 2.4, dovrà:
 - a. confermare a Interoute la propria accettazione della Fibra Spenta ratificando il Service Handover Document e indicando eventuali impedimenti (ossia elementi che non pregiudicano sostanzialmente l'impiego della Fibra Spenta da parte del Cliente) individuati durante il Test di accettazione. Ai sensi dell'Art. 2.8, la data di ratifica del Documento di consegna del servizio corrisponderà alla RFS Date; o
 - b. notificare a Interoute ogni sostanziale differenza o non conformità della Fibra Spenta rispetto alle Specifiche e fornire a Interoute, unitamente a tale notifica, i risultati dei test condotti, evidenziando tali sostanziali differenze o non conformità.
- 2.6. Qualora il Cliente notifichi a Interoute:
 - a. l'accettazione della Fibra Spenta in conformità alla Art. 2.5(a), Interoute si impegna a eseguire, non appena ragionevolmente possibile, quei lavori che riterrà ragionevolmente necessari al fine di porre rimedio agli impedimenti o ai difetti segnalati;
 - b. la non accettazione della Fibra Spenta in conformità alla Art. 2.5(b), Interoute si impegna a fare in buona fede il possibile per fornire la Fibra Spenta conformemente alle Specifiche di cui nell'Appendice 2, ed al completamento di tali lavori si applicheranno le disposizioni degli Artt. da 2.3 a 2.7.
- 2.7. Nel caso in cui gli impedimenti, le differenze o le non conformità rispetto alle Specifiche, notificati a Interoute in conformità alla Art. 2.5 (a) o (b), siano attribuibili al Sistema del Cliente o siano comunque dovuti ad atti od omissioni del Cliente, Interoute avrà diritto ad addebitare al Cliente gli eventuali costi ragionevolmente sostenuti al fine di ricercare ed eliminare tali impedimenti, differenze o non conformità, in conformità alla Art. 2.5, e tali addebiti saranno pagabili in conformità all' Art. 3 dell'Allegato 1.
- 2.8. Qualora il Cliente non rispetti la tempistica prevista nella Art. 2.5 in relazione all'invio della notifica a Interoute, si intenderà che lo stesso abbia accettato la Fibra Spenta. La data di notifica da parte di Interoute sarà in tal caso la RFS Date della Sezione cui si riferisce.

3. ACCESSO E AUTORIZZAZIONI

Allegato 2d

Condizioni Aggiuntive per l'affitto di Fibra Spenta

- 3.1. Interoute dovrà ottenere tutte le necessarie Autorizzazioni in merito all'Ordine di acquisto prima della Customer Committed Date e dovrà conservare o rinnovare tutte le Autorizzazioni anzidette per tutta la Durata.
- 3.2. Qualora un'autorizzazione venga modificata o venga meno, e la perdita di tale Autorizzazione minacci di causare o causi danni finanziari sostanziali a Interoute, o impedisca o interferisca in maniera sostanziale con il controllo, il possesso e/o l'uso da parte di Interoute della Rete di Interoute o con la sua capacità di fornire la Fibra Spenta, Interoute avrà facoltà di:
 - a. fornire al Cliente, senza costi aggiuntivi, fibra spenta di qualità analoga alla Fibra Spenta, in porzioni alternative della Rete Interoute esistente in quel momento; o
 - b. di risolvere l'Ordine di acquisto del Cliente e di rimborsare allo stesso una quota proporzionale del Canone di locazione pagato dal Cliente in relazione alla Durata non completata dell'Ordine di acquisto, senza ulteriori obblighi o responsabilità verso il Cliente.

Quanto anzidetto costituirà l'unica ed esclusiva responsabilità di Interoute e l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente in relazione alla perdita delle Autorizzazioni.

- 3.3. Qualora terzi richiedano a Interoute di spostare qualsiasi Sezione della Rete Interoute, Interoute informerà per iscritto il Cliente con un preavviso di almeno sessanta (60) giorni in merito a ogni spostamento, sempre che la tempistica necessaria per lo spostamento lo consenta.

4. GESTIONE E MANUTENZIONE

- 4.1. Interoute farà il possibile per garantire che la Rete Interoute sia mantenuta in efficiente stato di funzionamento e conforme agli standard del settore.
- 4.2. Qualora vi siano circostanze che possano compromettere l'integrità della Rete Interoute, Interoute avvierà e coordinerà la manutenzione programmata, che potrà comprendere la sconnessione di tutta o parte della Fibra Spenta. Interoute dovrà inviare al Cliente, ove ragionevolmente praticabile, una notifica per iscritto, dieci (10) giorni (o un periodo inferiore, se necessario) prima di avviare un'operazione di manutenzione programmata, in cui siano descritti i tempi e le finalità di tale operazione di manutenzione programmata.
- 4.3. Il Cliente non potrà, senza aver ottenuto il consenso scritto esplicito di Interoute, eseguire alcuna riparazione o manutenzione alla Rete Interoute, né incaricare terzi di eseguire riparazioni o manutenzioni alla Rete Interoute.
- 4.4. Qualora la Fibra Spenta richieda per intero o in parte lavori di ripristino, sostituzione o riparazione, a causa di atti od omissioni del Cliente, dei relativi dipendenti, agenti, o appaltatori, tali riparazioni, sostituzioni, e/o ripristini potranno essere eseguiti da Interoute, interamente a spese del Cliente, sulla base delle tariffe orarie e dei prezzi dei materiali vigenti in quel momento, più il 20% di tasse.

5. GARANZIE SUL LIVELLO DEL SERVIZIO

- 5.1. Interoute dovrà fornire la Fibra Spenta in conformità ai Livelli di Servizio elencati nell'Appendice 4.

6. UTILIZZO DELLA FIBRA SPENTA

- 6.1. Fermo restando la supervisione di Interoute, il Cliente avrà il diritto di accedere alla Fibra Spenta presso i Punti di demarcazione. Il Cliente utilizzerà la Fibra Spenta nel pieno rispetto di

Allegato 2d

Condizioni Aggiuntive per l'affitto di Fibra Spenta

tutte le leggi, di tutte le norme, e di tutti i regolamenti vigenti, nonché di qualsiasi concessione, diritto di passaggio, locazione, licenza, contratto e altra obbligazione verso terzi in relazione alla Rete Interoute o alla Fibra Spenta. Per tutta la Durata, il Cliente otterrà e manterrà in vigore, a proprie spese, tutti i diritti, gli affitti, le licenze, i permessi e le approvazioni governative o meno, necessari per l'utilizzo della Fibra Spenta da parte del Cliente.

- 6.2. Il Cliente non potrà sublocare, cedere, concedere in licenza, concedere in sublicenza, vendere, condividere o utilizzare diversamente in combinazione con terzi (incluso a titolo esemplificativo nell'ambito di joint venture o nel quadro di un'attività in outsourcing) la Fibra Spenta o la Rete Interoute, o qualsiasi loro componente. Qualsiasi violazione della presente Art. 6 sarà considerato un inadempimento grave del presente Accordo e qualora si verifichi, Interoute avrà il diritto di risolvere con effetto immediato il presente Accordo, oltre a ogni ulteriore diritto e rimedio spettante. Per evitare qualsiasi dubbio, nulla nel presente articolo potrà impedire al Cliente di fornire servizi diversi dalla fibra spenta a propri clienti utilizzando la Fibra Spenta.
- 6.3. 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.

7. NON INTERFERENZA E RISPETTO DELLA LEGGE

- 7.1. L'utilizzo da parte del Cliente della Fibra Spenta nella Rete Interoute e di ogni apparecchiatura associata non dovrà:
- a. 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;
 - b. violare la privacy delle comunicazioni su tali circuiti o strutture;
 - c. causare danni di qualsivoglia genere alla Rete Interoute; o
 - d. mettere a repentaglio qualsiasi persona, utente della Rete Interoute anzidetto o proprietario dei circuiti anzidetti o strutture o la pubblica utenza.
- 7.2. Il Cliente sopporterà 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.
- 7.3. 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 subappaltatori, da ogni perdita, costo, pretesa, danno o responsabilità in qualsiasi modo derivante da:
- a. qualunque contenuto diffamatorio, osceno o altrimenti illegale; o
 - b. qualunque 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.
- 7.4. 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.

8. ASSICURAZIONE

- 8.1. 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 cinque milioni di Euro

Allegato 2d

Condizioni Aggiuntive per l'affitto di Fibra Spenta

(€5.000.000) 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, principali 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).

- 8.2. Salvo diversamente convenuto o notificato alla controparte, 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 siano disponibili sul mercato, e ciascuna Parte, su richiesta, fornirà un certificato di assicurazione che confermi il rispetto di quanto richiesto dal presente Articolo.
- 8.3. Salvo quanto disposto nell'Art. 16 dell'Allegato 1, nel caso in cui una Parte non riesca a mantenere le coperture assicurative richieste e sia avanzata una pretesa, la Parte che non riesca a fornire la copertura anzidetta dovrà indennizzare e tenere l'altra Parte indenne da ogni pretesa che sarebbe stata coperta dall'assicurazione richiesta.

9. GARANZIE

- 9.1. Interoute dichiara e garantisce al Cliente di avere 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 sereno godimento della Fibra Spenta da parte del Cliente.
- 9.2. Salvo quanto espressamente previsto nel presente Accordo, 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.
- 9.3. Il Cliente dichiara e garantisce a Interoute che:
- a. 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 proprie obbligazioni ai sensi del presente Accordo e per permettere al Cliente, e ai summenzionati terzi, di avere accesso, acquisire e utilizzare la Fibra Spenta.
 - b. 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 Accordo, salvo pegni, oneri di istituzioni finanziarie o altri che gravino sul patrimonio del Cliente, generalmente in connessione con progetti di finanziamento del Cliente.
- 9.4. Le precedenti dichiarazioni e garanzie sopravvivranno all'esecuzione del presente Accordo.

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

- **Appendice 1** Oneri e Condizioni di pagamento
- **Appendice 2** Procedure di accettazione e Test
- **Appendice 3** Specifiche relative alla Fibra Spenta
- **Appendice 4** Livelli di Servizio

Appendice 1

Oneri e condizioni di pagamento

1. **ONERI**

Gli Oneri saranno pagabili dal Cliente secondo quanto previsto dalla Art. 7 dell'Allegato 1 o come altrimenti disposto nell'Ordine di Acquisto.

2. **TARIFFE PER LA 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 nel presente Accordo (es. accompagnamento, supervisione dei lavori del Cliente, test aggiuntivi), saranno addebitati secondo le tariffe orarie di seguito indicate:

Preavviso dato	All'ora
Preavviso di 48 ore (Euro)	100
Preavviso di 24 ore (Euro)	120
Preavviso di 4 ore (Euro)	150

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 preavviso minimo di quattro (4) ore in tutti i casi

Appendice 2

Procedure di accettazione e Test

1. PROCEDURA D'ACCETTAZIONE

- 1.1. Interoute predisporrà i requisiti dei Clienti inerenti alla Fibra Spenta lungo il percorso convenuto ed eseguirà test per verificare la resa ottica della Fibra Spenta.
- 1.2. I risultati del test saranno documentati nel modulo di accettazione e inoltrati al Cliente.
- 1.3. Al personale tecnico del Cliente verrà data l'opportunità di verificare i risultati secondo quanto previsto dalla Art. 2 dell'Accordo.

2. DOCUMENTAZIONE DEI TEST

Nella tabella che segue sono visualizzati con l'aiuto di segni di spunta i documenti da consegnare al Cliente in concomitanza con i test standard e all'accettazione. Per richieste che esulano da quelle standard fornite, sono elencati i corrispettivi dovuti.

Misurazioni bidirezionali OTDR tratte della fibra	√
Attenuazione	
Attenuazione a 1310nm	√
Attenuazione a1550nm	√
Attenuazione a 1625nm (richiesta al momento dell'ordine)	€400 per Sezione
Attenuazione a 1625nm (richiesta successivamente)	€600 per Sezione
PMD/CD per Sezione	€3000 per Sezione
Tabella di allocazione	
Test per numero di fibre, punti ODF, info su demarcazione	√
Mappe GIS (ove disponibili)	€1000 per Mappa

3. MISURAZIONI DELL'ACCETTAZIONE OTTICA

Tutti i test sono eseguiti in conformità all'ITU-T G.650, Metodi di definizione e Test per i relativi parametri di fibre a modulo singolo.

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 di seguito 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 oggetto del test	L'Attenuazione Calcolata è $\{(0,25 \times \text{lunghezza in Km}) + (0,06 \times \text{N. di giunti}) + (0,5 \times \text{numero di connettori})\}$ dB a 1550nm L'Attenuazione Calcolata è $\{(0,27 \times \text{lunghezza in Km}) + (0,06 \times \text{N. di giunti}) + (0,5 \times \text{numero di connettori})\}$ dB a 1625nm
Attenuazione a fine vita, per sezione	Attenuazione ABOL + anni dal RFS x 0,1dB
Perdita media per giunto	$\leq 0,06\text{dB}$
Perdita massima per giunto	$\leq 0,15\text{dB}$
Perdita massima per connettore	0,5dB
Riflessione di un connettore	$< -45\text{dB}$
Dispersione di polarizzazione*	$< 0,05 \text{ psec}/\sqrt{\text{km}}$
Dispersione cromatica*	Da 2,0 a 6,0 psec/nm.km a 1550nm Da 4,5 a 11,2 psec/nm.km a 1625nm

Tipo di fibra	Raccomandazione ITU-T G.652
L'attenuazione effettiva misurata dovrà essere minore o uguale all'attenuazione calcolata per la Sezione di Fibra Spenta oggetto del test	Inizio funzionalità o "Beginning of Life" (BOL) L'Attenuazione calcolata è $\{(0,35 \times \text{lunghezza fibra (Km)}) + (0,06 \times \text{N. di giunti}) + (0,5 \times \text{N. di connettori})\}$ dB a 1310nm L'Attenuazione calcolata è $\{(0,25 \times \text{lunghezza fibra (Km)}) + (0,06 \times \text{N. di giunti}) + (0,5 \times \text{N. di connettori})\}$ dB a 1550nm
Attenuazione a fine vita per sezione	Attenuazione BOL + anni da RFS x 0,1dB
Perdita media per giunto	$\leq 0,06\text{dB}$
Perdita massima per giunto	$\leq 0,15\text{dB}$
Dispersione cromatica*	$\leq 18\text{ps/nm.km}$ a 1550nm
Perdita massima per connettore	0,5dB
Riflessione di un connettore	$< -45\text{dB}$

*Non oggetto di test standard.

Appendice 4

Livelli di Servizio

1. DEFINIZIONI

Le seguenti definizioni si aggiungono all'elenco di definizioni contenuto nella Art. 1 del presente Accordo. In caso di discrepanza tra definizioni, alla presente Appendice si applicheranno le seguenti definizioni:

- "Disponibilità" o "Disponibile"** significa per quanto tempo un Cliente è in grado di trasferire segnali ottici tra Punti di interfacciamento della Fibra Spenta, ed è espressa come percentuale del tempo totale nel Periodo di misurazione. Ai fini del calcolo, resta inteso che la Fibra Spenta sarà considerata utilizzabile dal Cliente durante la manutenzione programmata e durante qualsiasi periodo in cui la Fibra Spenta non è utilizzabile a causa di un Evento di forza maggiore, del malfunzionamento di Apparecchiature presso locali del Cliente (CPE), di fonti di alimentazione del Cliente, o di atti od omissioni di dipendenti o agenti del Cliente o di terzi.
- "Periodo di revisione mensile"** Significa il periodo di misurazione con inizio alle ore 0.00 del primo giorno di qualsiasi mese e con termine alle ore 23.59 dell'ultimo giorno dello stesso mese.
- "Problemi che non inficiano il servizio"** significa ogni problema, riparazione o condizione in cui il cliente non subisce una perdita totale del servizio o qualsiasi condizione che non è un Problema che inficia il Servizio.
- "Problemi che inficiano il servizio"** significa ogni problema, riparazione o condizione che pregiudica la possibilità del Cliente di veicolare traffico di telecomunicazioni elettronico od ottico attraverso la Fibra Spenta, come riportato dal Cliente o da Interoute nel resoconto dell'evento. I problemi dovuti a Forza Maggiore, a malfunzionamenti dell'attrezzatura del Cliente, ad atti od omissioni del Cliente, o ad atti od omissioni di dipendenti o agenti del Cliente o di terzi, sono Problemi che non inficiano sul Servizio.

2. CLASSIFICAZIONE DI EVENTI

2.1 Tipo di problema

- a. Interoute classificherà gli eventi secondo la loro gravità, come Problema che inficia il Servizio, o come Problema che non inficia il Servizio.
- b. 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.
- c. 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.

2.2 Manutenzione programmata

- a. La manutenzione programmata che non pregiudica la capacità del Cliente di utilizzare i Servizi del Cliente verrà eseguita durante le Ore lavorative e verrà eseguita il più rapidamente possibile. Se possibile Interoute informerà il Cliente con dieci (10) giorni di anticipo in merito alla Manutenzione programmata.

Appendice 4

Livelli di Servizio

- b. La manutenzione programmata che pregiudica in maniera sostanziale la capacità del Cliente di utilizzare i Servizi del Cliente verrà eseguita in coordinamento con il Cliente e rispettando la Art. 10 dell'Allegato 1 del Accordo.

3. INTERVENTI NON NECESSARI

- a. Gli interventi non necessari richiesti dal Cliente, per es. quando non sia stato individuate alcun evento che pregiudichi il servizio fornito al cliente, verrà fatturato al Cliente sulla base delle tariffe orarie per la manodopera di Interoute, riportate nella tabella che segue, e in base al costo di eventuali lavori condotti, più il 20%.

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a fornire a Interoute tutte le informazioni di qualsiasi natura che potranno essere necessarie ai fini dell'esecuzione dei servizi di manutenzione previsti ai sensi del Accordo, facilitando il più possibile i lavori.

5. LIVELLI DI SERVIZIO

Nella tabella che segue sono riportati i target di livello di qualità del servizio che Interoute si propone di garantire per le Sezioni di Fibra Spenta. Il calcolo parte dal momento in cui il Cliente ha fornito a Interoute la notifica del problema in conformità al presente Accordo.

Servizio	Attività	Livello servizio
Help Desk clienti	Disponibilità	24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno
Manutenzione Fibra Spenta	Tempi di riparazione – Problema che inficia il Servizio	< 12 ore
	Tempi di riparazione - Problema che non inficia il Servizio	< 10 giorni
Disponibilità	Disponibilità annua per Sezione	99,5%

6. CREDITI DI SERVIZIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Ai sensi della Art. 9 dell'Allegato 1, Interoute riconoscerà al Cliente i Crediti di Servizio di seguito riportati.

6.1 Installazione servizio

- a. In caso di mancato rispetto da parte di Interoute della Customer Committed Date, saranno riconosciuti al Cliente Crediti di Servizio in conformità al presente Articolo.
- b. In caso di mancato rispetto in parte di un ordine, saranno riconosciuti al Cliente Crediti di Servizio solo in ragione delle Sezioni di Fibra Spenta che non siano state consegnate al Cliente entro la Customer Committed Date.
- c. I Crediti di Servizio saranno calcolati come segue:

Numero di intere Giornate lavorative di ritardo rispetto alla Customer Committed Date per la Sezione di Fibra Spenta:	Crediti di Servizio calcolati come % del Contributo di Installazione della Sezione di Fibra Spenta:
Da 0 a 5 giorni	5%
Da 6 a 10 giorni	10%
Da 11 a 30 giorni	15%
31 giorni	20%

6.2 Garanzia in merito ai tempi di riparazione guasti (Problemi che inficiano il Servizio)

Appendice 4

Livelli di Servizio

Qualora i tempi di riparazione per Problemi che inficiano il Servizio scendano al di sotto dei limiti prefissati nella tabella che segue, sarà riconosciuto al Cliente il diritto di richiedere un indennizzo.

- a. Qualora la garanzia in merito ai tempi di riparazione scenda al di sotto di 12 ore nel corso del Periodo di revisione mensile, saranno riconosciuti al Cliente Crediti di Servizio sul Canone mensile previsto per la Sezione interessata, così calcolati:

Tempo di riparazione	Crediti di Servizio calcolati come % del Canone Mensile in proporzione alla Sezione interessata
Da 12 a 16 ore	5%
Da 16 a 20 ore	10%
Da 20 a 24 ore	15%
>24 ore	25%

6.3 Eccezioni al pagamento dei Crediti di Servizio

- 6.3.1 Le eccezioni al pagamento dei Crediti di Servizio sono riportate nell'Art. 9.6 dell'Allegato 1.
- 6.3.2 L'ammontare complessivo di ogni Credito di Servizio pagabile da Interoute ogni anno della Durata dell' Accordo in ragione di violazioni di Livello di Servizio non potrà eccedere il 50% dei Canoni mensili complessivi pagabili dal Cliente per l'anno di riferimento.
- 6.3.3 Qualora uno stesso evento causi più violazioni dei Livelli di Servizio descritti nel presente Allegato 2, i Crediti di Servizio si applicheranno solo ad una delle violazioni.