

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I Servizi Internet forniti da Interoute consistono nella fornitura della connessione ad Internet tramite la Rete IP di Interoute.

2. DEFINIZIONI

“**ADSL**” significa *Asymmetric Digital Subscriber Line*, come da definizione riportata nelle specifiche tecniche ITU-T serie G per codifica della linea basata su DMT.

“**Black Holing**” significa scartare tutti i dati destinati ad un indirizzo IP particolare, in modo che non interferiscano con il flusso di dati verso altri indirizzi IP.

“**Modello di fatturazione**” indica lo specifico sistema di fatturazione del Cliente che è stato concordato con Interoute. Tale sistema è relativo al traffico generato dal Cliente e immesso/scambiato sulla Rete IP di Interoute attraverso la Porta assegnata al Cliente stesso, come descritto dettagliatamente nell’Ordine di acquisto.

“**Burst**” indica la possibilità per il Cliente di incrementare la velocità di trasmissione dati oltre la Capacità concordata di trasmissione dati.

“**Capacità concordata di trasmissione dati**” indica la velocità costante massima di trasmissione del Traffico IP del Cliente concessa da Interoute e specificata nell’Ordine di acquisto.

“**Co-locazione**” indica la fornitura e la manutenzione di uno spazio all’interno di una struttura fornita da Interoute allo scopo esclusivo di alloggiarvi apparecchiature di telecomunicazione gestite dal Cliente. I Servizi di Co-locazione sono forniti in conformità ai termini e alle condizioni contenuti nelle Condizioni aggiuntive di Interoute per i servizi di Co-locazione.

“**Porta del Cliente**” indica la fornitura di una connessione fisica alla Rete IP di Interoute fornita in esclusiva al Cliente per la trasmissione del traffico del Cliente stesso.

“**Denial of Service (DoS)**” indica un attacco elettronico che coinvolge più computer che inviano ripetute richieste a un host, generando un finto traffico che rende inaccessibile il servizio ai legittimi utenti.

“**DNS**” (Domain Name System) indica un Servizio Internet che traduce gli specifici Domain Names appartenenti al Cliente nei rispettivi indirizzi IP.

“**Guasto**” indica un difetto o un malfunzionamento nel Servizio, che causa una degradazione della qualità del servizio o un’interruzione dell’erogazione del Servizio.

“**Punto di demarcazione Interoute**” indica il limite della Rete IP di Interoute, ovvero il confine fisico tra i punti di presentazione del servizio e le apparecchiature di proprietà del e fornite dal Cliente. Per siti cliente presso cui sia fornito CPE (apparecchiatura gestita), il Punto di demarcazione Interoute è costituito dall’interfaccia sul CPE. Per siti in cui non sia fornito CPE (apparecchiatura gestita), il Punto di demarcazione di Interoute è costituito dalla interfaccia WAN (Wide Area Network) presentata al CPE del Cliente.

“**Servizio Internet**” e “**Servizio**” indica la fornitura della connessione a Internet attraverso la Rete IP di Interoute.

“**Punti di interscambio**” e “**Punti di interscambio pubblici e privati**” indicano le strutture esistenti per lo scambio di Traffico IP su Internet attraverso accordi di peering con altri fornitori di servizi Internet.

“**Rete IP di Interoute**” indica l’apparecchiatura della rete paneuropea di proprietà di Interoute, monitorata e gestita dai Sistemi di gestione di rete Interoute allo scopo di veicolare il Traffico IP del Cliente.

“**Nodo Core IP di Interoute**” indica una struttura fisica impiegata per alloggiarvi la Rete IP di Interoute e le varie apparecchiature di routing IP e di switching di proprietà di Interoute, che costituiscono la rete IP di Interoute.

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

“**Costi per accesso locale**” indicano i costi una tantum di fornitura di un Accesso locale e i costi ricorrenti di fornitura di un Accesso locale, addebitati da terzi fornitori ad Interoute per il Circuito di accesso locale fornito da tali terzi.

“**CPE Firewall gestito**” indica un’opzione dei Servizi di Accesso Internet ordinata nell’Ordine di acquisto corrispondente, comprendente l’Accesso Internet e un Servizio Firewall gestito.

“**Apparecchiatura Firewall gestito**” indicano le apparecchiature, i sistemi, compresi cavi e strutture, forniti da Interoute al fine di erogare al Cliente il Servizio Firewall gestito.

“**Servizio Firewall gestito**” indica il servizio opzionale al Servizio Internet per la fornitura e la gestione dell’Apparecchiatura Firewall gestito e dei Servizi Firewall gestito, compresa la gestione dei necessari Software in licenza, nonché l’implementazione della policy di gestione del Firewall del Cliente per l’utilizzo del Firewall all’interno di un sito di co-locazione di Interoute.

“**Sistema di gestione rete**” indica il sistema di gestione di guasti integrato nella rete di Interoute.

“**Packet Delivery**” indica una misura campione, espressa in percentuale, del numero di pacchetti IP ricevuti con successo presso un Nodo Core IP di Interoute prestabilito, sulla Rete IP di Interoute.

“**Spazio indirizzi Provider Aggregatable (Indirizzi PA)**” indica indirizzi IP assegnati dal *Regional Internet Registry* direttamente a un fornitore di servizi Internet, che possono essere aggiunti a un unico *route advertisement*.

“**Spazio indirizzi Provider Independent (Indirizzi PI)**” indica indirizzi IP assegnati dal *Regional Internet Registry* direttamente a una società utente finale, senza passare tramite un fornitore di servizi Internet.

“**Protetto**”, nel contesto di un circuito di accesso locale privato o di un POP Core IP di Interoute, indica un servizio configurato su un circuito di accesso locale privato e/o su un POP Core IP di Interoute dotato di sufficienti mezzi di commutazione su porta alternativa o su percorso alternativo, per sottoporre a manutenzione o ripristinare il servizio in caso di interruzione.

“**RIPE**” indica il Réseaux IP Européens, un forum collaborativo aperto a tutti i soggetti interessati nelle reti IP Wide Area. Il RIPE si pone l’obiettivo di garantire il coordinamento amministrativo e tecnico necessario per consentire il funzionamento di Internet all’interno della regione di competenza del RIPE.

“**Round Trip Packet Delay**” indica una misura campione del tempo necessario per trasmettere e ricevere presso lo stesso Nodo Core IP di Interoute un pacchetto IP di una dimensione definita *Ping Packet* tra due Nodi Core IP di Interoute della Rete IP di Interoute.

“**SDSL**” significa *Symmetrical Digital Subscriber Line*, nota anche come SHDSL, descritta nella specifica ITU-T G.991.2.

“**Circuito di Accesso locale fornito da terzi**”, “**Accesso locale**”, “**Linee concesse in uso**”, “**Circuiti privati**” ed “**Accesso**” indicano connessioni fisiche a breve percorrenza (comprenditive di connessione per accesso locale DSL e interconnessioni indirette/bretelle di connessione), che vengono realizzate tra i Locali del Cliente e il più vicino Punto di presenza di Interoute e che sono basate su tecnologia TDM, Ethernet, ADSL o SDSL. Le connessioni di Accesso locale fornito da terzi che non sono sotto la proprietà o sotto il controllo diretto di Interoute, resta inteso che non sono parte integrante della Rete IP di Interoute.

“**Traffico**” indica tutti i pacchetti IP che vengono trasmessi e ricevuti presso la Porta del Cliente.

Ogni altro termine iniziante per lettera maiuscola ha il significato attribuitogli nell’Allegato 1.

3. CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO INTERNET

Ogni qualvolta Interoute fornisca Servizi Internet della propria rete al Cliente, si applicheranno i termini e le condizioni seguenti.

4. ONERI

4.1. Oneri a carico del Cliente

- a. Gli oneri relativi ai Servizi Internet comprendono un Onere di Installazione ed un Canone mensile.
- b. L'ammontare fatturabile del traffico scambiato con la Rete IP di Interoute attraverso la porta del Cliente viene calcolato in conformità al Modello di fatturazione specificato nell'Ordine di Acquisto.
- c. Se il Cliente concorda un Modello di fatturazione basato su una Capacità concordata di trasmissione dati (come riportato nell'Ordine di acquisto), sarà tenuto al pagamento di un Canone mensile fisso ricorrente, in base alla Capacità concordata di trasmissione dati anzidetta, più un corrispettivo in caso di (eventuale) superamento della Capacità di Picco, calcolato in base al traffico in Mb (o in porzioni di Mb) generato.
- d. Salvo diversamente concordato tra le Parti nell'Ordine di acquisto, gli Oneri per i Servizi Internet e gli eventuali costi di disdetta saranno fatturati in conformità alle clausole specificate nell'allegato 1 con riferimento agli importi riportati dettagliatamente nell'Ordine di acquisto o nell'Ordine di modifica.
- e. La Capacità di picco non può superare le dimensioni fisiche della porta stabilite nell'Ordine di Acquisto. I corrispettivi spettanti per il traffico con Capacità di picco non sono inclusi nel Canone mensile ricorrente.
- f. Nel caso in cui il Cliente richieda la fatturazione aggregata su più di una porta, il Cliente dovrà comunicare la Capacità concordata di trasmissione dati aggregata sul numero di porte richieste. Il traffico aggregato sarà calcolato come somma del traffico misurato su ciascuna porta. Al Cliente saranno fatturati mensilmente il Canone ricorrente relativo alla Capacità concordata di trasmissione dati aggregata e il Canone variabile relativo al traffico aggregato per Mb oltre la Capacità concordata di trasmissione dati aggregata.

5. CREDITI DI SERVIZIO

Interoute riconoscerà al Cliente Crediti di servizio nei casi in cui non raggiunga i seguenti Livelli di servizio in relazione a:

- a. Installazione del Servizio
- b. Disponibilità del servizio
- c. *Packet Delivery*
- d. *Round Trip Packet Delay*

5.1. Installazione del Servizio

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

- a. Qualora in un Sito sia richiesto l'Accesso locale fornito da terzi, per la fornitura del servizio di accesso indiretto, il Cliente prende atto e accetta che la fornitura del Servizio presso tale Sito non potrà essere garantita da Interoute e dipenderà dalla possibilità che il fornitore dell'Accesso locale fornito da terzi sia in grado di collegare il Sito. L'accettazione da parte di Interoute di un Ordine di Acquisto del Cliente non costituisce alcuna garanzia che Interoute sia in grado di fornire i Servizi presso tutti i Siti.
- b. Qualora Interoute non sia in grado di rispettare la Customer Committed Date e solo una parte dell'Ordine subisca un ritardo, al Cliente saranno riconosciuti Crediti di servizio solo in relazione a quegli elementi del Servizio che non sono stati consegnati entro la Customer Committed Date
- c. I Crediti di servizio saranno calcolati nel seguente modo:

Numero di intere Giornate lavorative di ritardo rispetto alla CCD per il Servizio:	Crediti di del servizio come % dell'Onere di Installazione:
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

- a. La Disponibilità del Servizio è la capacità di generare Traffico IP tra il Punto di demarcazione Interoute assegnato e il Nodo Core IP di Interoute direttamente connesso 24 ore su 24 (nel limite della eventuale Capacità concordata di trasmissione dati), misurata nell'arco di un Periodo di revisione mensile, e si basa sul numero di minuti di indisponibilità dello scambio di traffico calcolati da Interoute sulla base delle condizioni di "Non Disponibilità" sotto riportate.
- b. Qualsiasi ritardo, interferenza, perdita o degradazione della qualità del servizio direttamente o indirettamente causati dai seguenti eventi, resta inteso che non verrà computato ai fini del calcolo della non disponibilità del servizio:
 - i. Casi di Interruzione pianificata del Servizio
 - ii. Accesso non consentito a qualsivoglia Apparecchiatura presso locali del Cliente
 - iii. Incompatibilità o guasto di Apparecchiature del Cliente, strutture o applicazioni, o
 - iv. Quallsivoglia atto od omissione del Cliente
- c. I Target di Disponibilità del Servizio dipendono dal metodo di accesso alla Rete IP di Interoute e sono qui di seguito elencati:

Tipo di connessione usata per la connessione alla Rete IP di Interoute	Target di disponibilità del Servizio
POP protetto (nessun circuito di accesso locale)	99,99%
POP non protetto (nessun circuito di accesso locale)	99,5%
Circuito di accesso locale privato a POP (Linee concesse in affitto,	99,5%

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

Ethernet o <i>Dark Fibre</i>)	
Circuito di accesso locale privato doppio a POP (Linee concesse in affitto, Ethernet o <i>Dark Fibre</i>)	99,95%
Circuito di accesso locale singolo a POP (Linee concesse in affitto, Ethernet o <i>Dark Fibre</i>) con backup ISDN o DSL.	99,90%
Accesso locale XDSL a POP (compresa rete ADSL / SDSL)	98,5%

- d. Per sedi dei clienti ove siano utilizzati Circuiti Privati Doppi o Accesso doppio resistente, i target di Disponibilità del Servizio si basano su almeno uno dei Circuiti in funzione, che rende quindi disponibile il sito.
- e. La percentuale di Disponibilità del Servizio viene calcolata per Periodo di revisione mensile, utilizzando la seguente formula:

$$P = \frac{(H - U)}{H} \times 100$$

Dove:

P è la percentuale di disponibilità;

U è il numero complessivo di minuti nel corso di un Periodo di revisione mensile durante i quali il Servizio non è disponibile per un Sito di un Cliente;

H è il numero complessivo di minuti del Periodo di revisione mensile di riferimento.

5.3. Crediti per disponibilità del Servizio

Qualora la Disponibilità del Servizio scenda al di sotto dei target di seguito riportati nel corso di un Periodo di revisione mensile, saranno riconosciuti al Cliente i seguenti Crediti di servizio:

Durata della Non Disponibilità del Servizio al di sotto del Target indicato	Crediti di servizio come % del Canone mensile ricorrente:
≤ 0,25% al di sotto del target	5%
≤ 0,75% al di sotto del target	10%
≤ 1,5% al di sotto del target	15%
≤ 2,5% al di sotto del target	20%
≤ 3,5% al di sotto del target	25%
> 3,5% al di sotto del target	30%

5.4. Packet Delivery

- a. Il Target di *Packet Delivery* è >99,9% calcolato facendo la media su tutti i percorsi compresi tra Nodi Core IP di Interoute nel corso di un Periodo di revisione mensile.
- b. La media del *Packet Delivery* viene calcolata mensilmente usando la seguente formula:

$$T_a = \frac{\sum R_i}{\sum S_i} \times 100$$

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

Dove:

Tav è la percentuale media del *Packet Delivery*.

R_i è il numero complessivo di pacchetti IP ricevuti da ciascun Nodo Core IP di Interoute da un Nodo Core IP di Interoute di partenza; e

S_i è il numero totale di pacchetti IP inviati dal Nodo IP Core di partenza di Interoute a ciascun Nodo IP Core di Interoute.

- c. Qualora il *Packet Delivery* scenda al di sotto del 99,9% nel corso di un Periodo di revisione mensile, saranno riconosciuti al Cliente i seguenti Crediti di servizio:

Packet Delivery al di sotto del target di packet delivery del 99,9% nel corso di un Periodo di revisione mensile	Crediti di servizio come % del Canone mensile ricorrente:
≤1%	1%
≤2%	2%
≤3%	3%
>3%	4%

5.5. Round Trip Packet Delay

L'accordo sul livello di qualità del servizio per il Target di *Round Trip Packet Delay* (RTD) si basa sul RTD medio misurato tra i Nodi Core IP di Interoute nel corso di un Periodo di revisione mensile, come riportato nella tabella che segue. Il RTD viene misurato ogni 5 minuti per ogni Nodo Core IP di Interoute con i risultati comunicati sull'Hub di Interoute.

Gruppo di misurazione	CEE	MO	P. Nordici	Sud E.	USA	E. Occ.
CEE	30	175	50	40	125	35
MO		N/D	180	175	215	175
Paesi Nordici			20	55	125	35
Sud Europa				25	115	35
USA					30	100
Europa Occ.						25

I gruppi di paesi sono così suddivisi:

CEE Europa Centrale e Orientale

Repubblica Ceca, Ungheria, Polonia, Romania, Slovacchia, Bulgaria;

Eu.Occ. Europa Occidentale

Regno Unito, Francia, Paesi Bassi, Belgio, Germania, Svizzera, Austria;

Sud E. Spagna e Sud Europa

Italia, Spagna;

MO Medio Oriente

UAE Dubai;

Paesi Nordici

Danimarca, Svezia

USA

New York e Washington DC

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

Qualora il Round Trip Packet Delay medio venga superato nel corso di un Periodo di Revisione Mensile, sarà riconosciuto al Cliente un Credito di servizio equivalente al 5% del Canone mensile ricorrente per il mese in questione.

5.6. Eccezioni al pagamento dei Crediti di servizio

I Crediti di servizio non saranno riconosciuti da Interoute al Cliente in tutti i casi descritti dettagliatamente nell'Allegato 1 e nei seguenti casi:

- a. Problemi DNS che esulano dal controllo diretto di Interoute. Per esempio, in tutti i casi in cui un dominio non è gestito da Interoute su propri server DNS.
- b. Interoute non garantisce al Cliente di potersi avvalere in qualsiasi momento della Capacità di picco e l'intero Traffico con Capacità di picco è specificatamente escluso dai calcoli sul livello di qualità del servizio.
- c. Richiesta del Cliente di cessare o sospendere l'accesso al Servizio Firewall CPE gestito.
- d. Prestazioni di reti terze compresi punti di interscambio del traffico, reti internet, transito e connessioni peering, fornite e controllate da altre società e Internet exchange privati o pubblici

Inoltre, l'importo complessivo di ogni Credito di servizio pagabile in ragione di una violazione del Livello di Servizio in relazione a un Periodo di Revisione Mensile non potrà superare il 50% del Canone mensile ricorrente per il relativo Servizio.

I Crediti di servizio relativi al servizio di installazione non sono applicabili nel caso in cui i circuiti di Accesso necessari per il 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 RFS Date del servizio al cliente sarà condizionata dai tempi di consegna del circuito di accesso specificati dal fornitore anzidetto.

6. DISDETTA DEL SERVIZIO

In aggiunta alle clausole in materia di disdetta contenute nell'Articolo 6 dell'Allegato 1, qualora il Servizio venga disdetto per intero o in parte prima della RFS Date, il Cliente sarà tenuto a corrispondere una percentuale dell'Onere di Installazione del Servizio, in conformità alla seguente tabella:

Numero di Giornate lavorative che precedono la Customer Committed Date	% del Contributo di Installazione a carico del Cliente
Da 0 a 1 giorno	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 GUASTI E RELATIVA GESTIONE

7.1. Gestione dei guasti

- a. Ogni presunto guasto dovrà essere segnalato al Centro di assistenza clienti Interoute utilizzando le procedure descritte dettagliatamente nel Documento di consegna servizio che andrà fornito al Cliente alla RFS Date (data di consegna del servizio al

cliente). Nel comunicare un guasto, il Cliente deve individuare il Servizio affetto dal malfunzionamento e fornire una descrizione dettagliata dello stesso.

7.2. Tempi di riparazione

- a. Interoute ha come obiettivo la risoluzione di guasti che causino indisponibilità del Servizio entro quattro (4) ore, a condizione che, se necessario, le sia consentito l'accesso al relativo Sito del cliente. Interoute fornirà al Cliente aggiornamenti sullo stato di avanzamento dei lavori ogni due (2) ore, salvo diversamente concordato.
- b. Qualora l'origine del guasto sia in un Circuito di accesso locale fornito da terzi, Interoute farà il possibile per risolvere il guasto tramite il fornitore del Circuito di accesso locale fornito da terzi, nel minor tempo ragionevolmente possibile.

7.3. Durata del guasto

- a. Tutti i guasti registrati dal Sistema di gestione della rete saranno associati alle corrispondenti note relative al guasto predisposte dal Centro di assistenza clienti. La durata esatta del guasto sarà calcolata come il tempo intercorso tra la comunicazione del guasto al Centro di assistenza clienti e il momento in cui il servizio viene ripristinato.

7.4. Fuori Servizio Programmato

- a. Le attività programmate di manutenzione e aggiornamento della rete potranno comportare Interruzioni pianificate alla Rete IP di Interoute e alla Porta del Cliente, nonché agli hardware e/o ai software associati. Esclusi i casi di emergenza, Interoute eseguirà tali interruzioni programmate in conformità alla clausola in materia di Funzionamento e Manutenzione contenuta nell'Allegato 1.

8. SERVIZI DI ATTRIBUZIONE DOMAIN NAME

8.1. Come servizio aggiuntivo, Interoute fornisce Servizi di attribuzione Domain Name, che garantiscono il seguente servizio:

- a. L'hosting di domini del cliente su DNS di Interoute.
- b. Interoute Domain Manager, uno strumento a disposizione dei clienti per eseguire le seguenti funzioni in relazione ai rispettivi domini:
- c. Acquistare un domain name che verrà ospitato sui server di hosting di Interoute.
- d. Trasferire un domain name ai/dai server di hosting di Interoute.
- e. Gestire un dominio ospitato sui server di hosting di Interoute.

8.2. I Clienti potranno richiedere a Interoute di avvalersi di un qualsiasi servizio offerto da Interoute Domain Manager. Interoute, tuttavia, a propria assoluta discrezione, potrà richiedere al Cliente il pagamento di corrispettivi ragionevoli per il servizio fornito.

8.3. I Servizi di Attribuzione Domain Name di Interoute sono forniti senza garanzia o accordo sul livello di qualità del servizio.

8.4. Sarà responsabilità dei clienti garantire che le informazioni e i dati associati ai domini sui server di hosting di Interoute siano attinenti e aggiornati.

8.5. Interoute non ha alcuna possibilità di controllare la disponibilità dei domain name e di conseguenza declina qualsivoglia responsabilità in relazione alla disponibilità di qualsivoglia domain name. Qualora, a seguito di richiesta presso l'autorità competente per i domain name, un determinato domain name non sia disponibile o divenga non disponibile, il Cliente dovrà adottare tutte le azioni necessarie a rinunciare a tale domain name, o dovrà in ogni caso adeguarsi alle direttive fornite dall'autorità competente. Interoute avrà diritto ad adottare le azioni necessarie a tale fine.

9. NUMERO DI RETE (??)

9.1. Ai sensi di quanto previsto nell'Ordine di acquisto, gli indirizzi IP saranno assegnati, nel rispetto delle esigenze dei Clienti, in rigorosa conformità alle linee guida RIPE consultabili sul sito www.ripe.net e alla prassi generalmente adottata nel settore.

9.2. Interoute convertirà gli indirizzi IP Provider Independent già esistenti precedentemente assegnati al Cliente, solamente nel caso in cui tali indirizzi siano stati assegnati al Cliente direttamente e non tramite altri fornitori di servizi Internet. Il Cliente è responsabile di garantire che i criteri per l'assegnazione del rispettivo indirizzo IP Provider Independent siano ancora presenti e validi. Interoute non garantisce che l'assegnazione al cliente di indirizzi IP Provider Independent sia istradabile in qualsiasi parte di Internet.

9.3. Interoute assegnerà indirizzi IP Provider Aggregatable nuovi o aggiuntivi come richiesto dal Cliente, a condizione che le venga fornita documentazione idonea in grado di giustificare la necessità di tali indirizzi. In alcune circostanze potrà essere necessario che gli indirizzi IP siano approvati da autorità competenti, per es. il RIPE e in tali casi Interoute non sarà responsabile di eventuali decisioni prese dall'autorità competente corrispondente.

9.4. Gli Indirizzi Provider Aggregatable che Interoute assegna al Cliente sono assegnati solo per la durata del Servizio e diventano non validi nel momento in cui Interoute cessa di erogare il Servizio al Cliente. A esclusiva discrezione di Interoute potrà essere concessa una proroga temporanea (di solito di trenta (30) giorni dalla data di cessazione del Servizio) della loro validità. Dopo la cessazione del servizio o terminato il periodo di proroga (eventuale), Interoute potrà riassegnare tali Indirizzi ad altri clienti. Qualora il Cliente voglia richiedere indirizzi che restino validi anche oltre la durata del Servizio, dovrà farne apposita richiesta direttamente presso l'autorità competente. Interoute declina qualsivoglia responsabilità per le decisioni relative agli indirizzi IP adottate dall'autorità competente o da un altro fornitore di servizi Internet, che si assumerà le responsabilità delle decisioni adottate.

9.5. Relativamente ai servizi resi da Interoute ai sensi del presente paragrafo 9, Interoute a propria discrezione potrà chiedere al Cliente il pagamento di corrispettivi ritenuti ragionevoli.

9.6. Tutti i servizi che Interoute fornisce ai sensi del presente paragrafo sono forniti espressamente senza garanzia, senza accordo sul livello di qualità del servizio, e senza impegno in merito alla disponibilità e alla rapidità di risposta.

10. SERVIZI SECONDARI

10.1. Interoute fornisce inoltre i seguenti servizi secondari:

a. Backup MX

- i. In caso di guasto al servizio di posta elettronica di un cliente, la posta del cliente viene conservata sui server di Back up MX di Interoute per un periodo massimo di 5 giorni.

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

- ii. La posta elettronica che viene conservata in backup sui server di Backup MX di Interoute sarà inviata al server di posta elettronica del cliente non appena sarà disponibile.

b. Mail Relay

- i. Il Mail Relay consente ai clienti di inviare e-mail in uscita tramite i server Mail Relay di Interoute, che inoltreranno ciascuna e-mail al rispettivo destinatario.

c. Risposta automatica in caso di attacco “Denial of Service”

- i. Una funzionalità del servizio che consente ai clienti di ridurre al minimo gli effetti di un attacco di tipo *Denial of service* (DoS).
- ii. Il cliente attraverso un attributo BGP4 può comunicare con la Rete IP di Interoute richiedendo che tutto il traffico destinato a un host specifico sia deviato all'interno della Rete IP di Interoute prima che raggiunga l'Apparecchiatura presso locali del cliente (CPE).
- iii. Tale servizio è progettato per proteggere il Cliente e gli utenti finali del Cliente da attacchi di tipo DoS. Non viene tuttavia fornita alcuna garanzia che sia possibile resistere a tali attacchi in ogni circostanza. Interoute si riserva il diritto di eliminare tramite *Black Hole* il traffico del Cliente, secondo necessità, al fine di proteggere la rete di Interoute nella sua interezza.

10.2. I servizi secondari sono forniti senza alcuna garanzia o accordo sul livello di qualità del servizio.

11. ARCHIVIO STORICO E BACKUP

Nonostante Interoute esegua a intervalli regolari operazioni di backup dei propri server nell'ambito della gestione dei propri sistemi interni, non è in grado di garantire la conservazione o il backup dei dati dei Clienti.

12. RESPONSABILITÀ DEL CUSTOMER EQUIPMENT E DEL RELATIVO SOFTWARE

- a. Il Customer Equipment le relative applicazioni software nonché i sistemi operativi potranno essere sistemati all'interno dei locali in Co-locazione messi a disposizione da Interoute conformemente alle Condizioni aggiuntive per i Servizi di Co-locazione di Interoute.
- b. il Customer Equipment che consente la connessione ai Servizi Internet di Interoute deve essere costituito da dispositivi che funzionano al livello di rete dell'Open Systems Interconnection / al livello di Internet dell'Internet Protocol Suite.
- c. Il Customer Equipment che funziona al livello Data Link Layer (OSI) / Link Layer (Internet Protocol Suite) non deve essere collegato direttamente al Servizio Internet di Interoute.

13. CPE Firewall gestito

13.1 Qualora il Cliente chieda nell'Ordine di acquisto la fornitura di un CPE Firewall gestito, dovrà fornire a Interoute, prima dell'avvio del Servizio, una copia della propria policy di gestione del firewall e compilare il modulo sulla policy di gestione del firewall fornito da Interoute periodicamente. Il Cliente si impegna a trasmettere a Interoute la propria policy di gestione del firewall aggiornata e a comunicare immediatamente a Interoute eventuali modifiche alla

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

propria policy. Nel caso in cui il Cliente richieda modifiche alla configurazione del CPE Firewall gestito (inclusa la policy di gestione del firewall), dovrà informare Interoute per iscritto, secondo la procedura di gestione delle modifiche (trasmessa periodicamente da Interoute al Cliente). Il Cliente potrà richiedere fino a due (2) modifiche al mese delle norme che regolano il firewall, gratuitamente. In caso di richieste di ulteriori modifiche Interoute addebiterà al Cliente i costi per l'implementazione di ogni altra modifica aggiuntiva.

- 13.2 Il Cliente prende atto e garantisce che Interoute non sarà in alcun modo responsabile per qualsiasi violazione alla sicurezza o guasto risultante dalla policy di gestione del Firewall del Cliente e non sarà tenuta a fornire consulenza o altro, né ad adempiere alla Politica di gestione Firewall del Cliente. Il Cliente dichiara di aver valutato autonomamente l'idoneità del Servizio Firewall CPE gestito rispetto alle proprie esigenze basate sulla propria Policy di gestione Firewall, che il Cliente possiede e osserva in ogni momento. Interoute non garantisce il soddisfacimento di tali esigenze da parte del Servizio Firewall CPE gestito, né che il Servizio Firewall CPE gestito funzioni in tutte le specifiche circostanze in cui viene utilizzato dal Cliente, o che funzioni ininterrottamente e sia privo di errori.
- 13.3 In caso di malfunzionamenti dell'hardware che influiscano sull'Apparecchiatura Firewall gestito, Interoute farà il possibile per sostituire tale apparecchiatura entro due (2) giorni lavorativi dal ricevimento da parte di Interoute della comunicazione di guasto all'apparecchiatura inviata dal Cliente. Tale sostituzione avverrà a titolo gratuito a condizione che il Cliente informi e restituisca a Interoute l'Apparecchiatura Firewall gestito originale entro due (2) settimane da tale comunicazione.

14. RISARCIMENTO

Il Cliente dovrà tenere Interoute indenne da qualsiasi perdita o spesa sostenuta da Interoute a causa di o in qualsiasi modo connessa ad un utilizzo non autorizzato del Servizio Firewall Gestito da parte del Cliente o di terzi.

15. ESCLUSIONE DI GARANZIA

Interoute raccomanda l'acquisto da parte del Cliente di una protezione contro attacchi DoS . Interoute non garantisce la protezione del Cliente e degli utilizzatori finali dello stesso da attacchi DoS e si riserva il diritto di procedere al Black Holing del traffico del Cliente necessario al fine di proteggere la Rete interoute o il traffico di altri clienti di Interoute.

Appendice 1

Richiesta di assegnamento indipendente e manutenzione (Accordo)

Article 1 - Definizioni

“Assegnazione”: atto con cui il RIPE NCC abilita l'utente finale a utilizzare Risorse Numeriche Internet Indipendenti a proprio scopo. Questo può comprendere la pubblicazione nel Database RIPE dell'Utente Finale come assegnatario delle relative Risorse Numeriche Internet.

“Utente finale”: persona fisica o entità legale che ha sottoscritto l'Accordo al fine di ottenere Risorse Numeriche Internet per proprio utilizzo

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

“Local Internet Registry (LIR)”: registro all’interno del RIPE NCC nell’area di competenza che riceve le allocazioni di Risorse Numeriche Internet da un Internet Number Registry con lo scopo di assegnarlo all’Utente Finale.

“Risorse Numeriche Internet Indipendenti”: Risorse Numeriche Internet (Autonomous System (AS), Provider Independent (PI) IPv4 e IPv6), Internet Exchange (IXP) e **anycasting assegnate direttamente dal RIPE NCC.**

“Reverse DNS Delegation”: Reverse Domain Name System (DNS) delegations consente alle applicazioni di associare un dominio a un indirizzo IP. La Reverse delegation si ottiene con l’ausilio di domini speciali in-addr.arpa (IPv4) e ipv6.arpa (IPv6).

“Database RIPE”: database gestito dal RIPE NCC. Attraverso il Database RIPE è possibile trovare contatti e informazioni relative a reti registrate nel [RIPE NCC dell’area di competenza](#). Il Database RIPE contiene Indirizzi IP, Autonomous System (AS), società e clienti associati a queste risorse e relativi punti di contatto (Point of Contacts or “POC”).

“RIPE NCC”: Réseaux IP Européens Network Coordination Centre (RIPE NCC) è una associazione regolata dalla legge olandese, con sede in Amsterdam, Olanda. Il RIPE NCC ha un Internet Number Registry, autorizzato ad assegnare Risorse Numeriche Internet nell’area di competenza. Il RIPE NCC assegna le Risorse Numeriche Internet ai LIRs. Inoltre, il RIPE NCC assegna Risorse Numeriche Internet Indipendenti agli utenti finali per i loro scopi in accordo alle regole del RIPE in materia di assegnamento di Risorse Numeriche Internet Indipendenti a Utenti Finali

“Regole del RIPE”: regole relative alle Risorse Numeriche Internet, sviluppate, adottate e pubblicate dal RIPE NCC nel rispetto della policy descritta nel documento "Policy Development Process in RIPE", disponibile al sito <http://www.ripe.net>.

Article 2 - Richiesta di assegnazione

2.1. RIPE NCC esegue l’assegnazione. Al fine dell’assegnazione di Risorse Numeriche Internet Indipendenti, RIPE NCC necessita il soddisfacimento delle seguenti condizioni:

- a. Il LIR ha presentato richiesta a RIPE NCC;
- b. RIPE NCC ha verificato la congruità tra la richiesta e le regole RIPE per l’assegnazione all’Utente Finale, i Moduli di richiesta e altri documenti sono disponibili su: <http://www.ripe.net/ripe/docs/index.html>. Modifiche alle regole RIPE sono pubblicate <http://www.ripe.net>.

Article 3 - Manutenzione; Condizioni di manutenzione

3.1 L’utente Finale comprende e accetta il fatto che il LIR possa soltanto mantenere l’Assegnazione fino a quando le Risorse Numeriche Internet assegnate siano utilizzate nel rispetto delle regole RIPE in relazione all’Utente Finale..In particolare, il LIR mantiene l’Assegnazione nel rispetto delle seguenti condizioni:

- a. L’Utente Finale utilizza le Risorse Numeriche Internet Indipendenti assegnate per uso proprio e nell’ambito della propria rete;
- b. L’utente Finale comprende e accetta il fatto che l’Assegnazione non conferisce all’Utente Finale alcun diritto di proprietà o altri diritti trasferibili sulle Risorse Numeriche Internet Indipendenti assegnate. L’Utente Finale non può assegnare, delegare, sub-delegare, o

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

- altrimenti autorizzare terze parti ad utilizzare Risorse Numeriche Internet Indipendenti ad esso assegnate a seguito di richiesta fatta dal LIR in base al presente Accordo;
- c. L'Utente finale può utilizzare le Risorse Numeriche Internet Indipendenti assegnate soltanto al fine specificato nella richiesta sulla base del quale le Risorse Numeriche Internet Indipendenti sono state assegnate;
 - d. L'Utente Finale deve conformarsi alle Regole RIPE relative all'Utente Finale pubblicate su www.ripe.net. I documenti in corso di validità sono disponibili su <http://www.ripe.net/ripe/docs/index.html>. RIPE può modificare le regole periodicamente nel rispetto del processo di modifica delle regole RIPE;
 - e. Nel corso della durata dell'Accordo, l'Utente Finale deve fornire al LIR informazioni corrette e aggiornate per l'Assegnazione nel Database RIPE ;
 - f. L'Utente Finale deve rispondere alle comunicazione del LIR e del RIPE NCC in relazione all'Assegnazione effettuata a seguito di richiesta nell'ambito di questo Accordo e indirizzate all'indirizzo comunicato al LIR dall'Utente Finale.
- 3.2 L'utente Finale comprende e accetta il fatto che il RIPE NCC possa revocare l'Assegnazione nel caso in cui l'Utente Finale non utilizzi le Risorse Numeriche Internet Indipendenti assegnate nel rispetto delle Regole RIPE relative all'Utente Finale e descritte al paragrafo 3.1.

Article 4 - Responsabilità

- 4.1 Il LIR non garantisce l'Assegnazione delle Risorse Numeriche Internet Indipendenti a seguito di richiesta.
- 4.2 Il LIR non garantisce l'instradabilità su ogni parte di Internet delle Risorse Numeriche Internet Indipendenti
- 4.3 L'Utente Finale è responsabile per tutti gli aspetti relativi all'utilizzo delle Risorse Numeriche Internet Indipendenti ad esso assegnate e per tutto ciò che consegue l'utilizzo delle Risorse Numeriche Internet Indipendenti.
- 4.4 Il LIR in ogni caso non è responsabile dei danni causati dal RIPE NCC nel rendere le Risorse Numeriche Internet disponibili (in tempo), o per danni in qualunque modo connessi con l'uso delle risorse Numeriche Internet.

Article 5 – Durata e Risoluzione

- 5.1 A seguito di risoluzione, il LIR dovrà richiedere al RIPE NCC di rimuovere dal Database RIPE le informazioni relative alle Risorse Numeriche Internet Indipendenti assegnate in base a questo Accordo e chiedere al RIPE di revocare il Reverse DNS relativo alle Risorse Numeriche Internet Indipendenti. L'utente Finale comprende e accetta il fatto che il LIR e il RIPE NCC possano mettere in atto ogni altra misura volta a rendere disponibili le Risorse Numeriche Internet Indipendenti per successive nuove Assegnazioni ad altri utenti finali.
- 5.2 A seguito di risoluzione, eccezion fatta per il caso di sostituzione di un accordo con un altro accordo per le stesse Risorse Numeriche Internet, come descritto al paragrafo 5.3, l'Utente Finale non risulta più legittimato e deve astenersi dall'utilizzo di Risorse Numeriche Internet e il RIPE NCC può ri-assegnare le Risorse Numeriche Internet Indipendenti a altri Utenti Finali. L'utente Finale comprende e accetta di non poter sporgere alcun reclamo contro il LIR o il RIPE NCC per il continuato utilizzo delle Risorse Numeriche Internet Indipendenti
- 5.3 A seguito della risoluzione di questo Accordo, l'Utente Finale può tentare di prorogare il diritto di utilizzo delle stesse Risorse Numeriche Internet Indipendenti mediante la conclusione di un Accordo di Assegnazione all'Utente Finale o mediante richiesta di

Allegato 2f

Condizioni Aggiuntive per i servizi internet

Assegnazione seguita da conclusione di un accordo per una Assegnazione Indipendente e Manutenzione con un altro LIR. L'Utente Finale comprende e accetta il fatto che il RIPE NCC possa riassegnare le Risorse Numeriche Internet Indipendenti ad un altro Utente Finale nel caso in cui l'Utente Finale non tenti di estendere il diritto di uso nei tre mesi successivi alla scadenza dell'accordo.