

Allegato 2k

Clausole aggiuntive per servizi voce per azienda

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I Servizi Voce per Azienda di Interoute consistono in servizi di terminazione di voce su destinazioni nazionali ed internazionali.

2. DEFINIZIONI

“**Clausole Aggiuntive**” significa il presente allegato 2k che forma parte integrante del Contratto Principale e che descrive i Prodotti e/o i Servizi che verranno resi .

“**ASR**” significa la logica di misura della risposta (*answer seizure ratio*).

“**Chiamata**” significa la chiamata originata dal Cliente per mezzo dei Servizi;

“**Prezzi**” significa i prezzi minutarli come riportati nel presente allegato ed eventualmente riportati nel relativo Modulo per l'Ordine d'Acquisto. Tali Prezzi dovranno essere pagati dal Cliente conformemente all'articolo 3 del allegato 1 al Contratto Principale (Condizioni Generali di Contratto di Interoute).

“**Servizi Voce per Azienda**” significa i servizi di terminazione di chiamate vocali su destinazioni nazionali ed internazionali.

“**Durata Iniziale**” significa la durata iniziale di un Ordine d'Acquisto a partire dalla Data di Erogazione del Servizio.

“**Apparecchiatura**” significa, senza vincolo di esaustività, ogni attrezzatura, macchinario e apparato fornito da Interoute come parte dei Servizi, e/o utilizzati al fine di rendere disponibili i Servizi al Cliente.

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

“**Carta delle Tariffe**” significa la carta delle Tariffe allegata al Modulo per l'Ordine d'Acquisto (come modificato di volta in volta secondo quanto specificato nell'articolo 4.2 che segue) che riporta i prezzi minutarli delle chiamate alle destinazioni disponibili.

“**Data di Erogazione del Servizio**” significa la data in cui Interoute fornirà i servizi già collaudati e pronti per l'utilizzo.

Ogni altro termine riportato in lettera maiuscola ha il significato indicato nell'allegato 1 al Contratto Principale (Condizioni Generali di Contratto di Interoute).

3. CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI AZIENDA

Le seguenti condizioni si applicano nei casi in cui Interoute fornisca al Cliente Servizi Voce per Azienda.

4. PREZZI

4.1. Prezzi pagabili dal Cliente

- I Prezzi dei Servizi Voce per Azienda saranno comprensivi delle tariffe minutarli (come di seguito riportate).

4.2. Prezzi Minutarli

- Al momento di inizio della Durata Iniziale o di ogni periodo di rinnovo, Interoute dovrà emettere in Carta delle Tariffe .

Allegato 2k

Clausole aggiuntive per servizi voce per azienda

- I prezzi dovranno avere validità per la Durata Iniziale salvo modifica di Interoute previo preavviso scritto di Interoute da inviare di almeno sette (7) giorni da inviare al Cliente (ai fini del presente articolo, tale comunicazione comprende anche il messaggio e-mail).
- Le tariffe sono misurate in secondi, arrotondati al secondo più vicino.
- Le tariffe per le varie destinazioni sono indicate come tariffe minutarie.
- I Prezzi per il trasporto di una Chiamata sono calcolati attraverso al seguente formula:

$$C = [A \times (B \div 60)]$$

dove:

A = indica la durata in secondi della Chiamata arrotondata al secondo più vicino.

B= indica il relativo "€cent della tariffa relativa minutaria per destinazione come indicato nella Carta delle Tariffe.

C = indica il Prezzo arrotondato al €cent arrotondato all' €cent più vicino.

4.3 Condizioni di Pagamento

- I Prezzi dovranno essere pagati conformemente all'allegato 1 al Contratto Principale.

4.4 Fatturazione

Interoute invierà al Cliente una fattura mensile che il Cliente dovrà salare entro 30 giorni data fattura. La fattura dovrà riportare il dettaglio della durata complessiva mensile delle Chiamate verso le varie destinazioni al pari del Totale dei Prezzi delle chiamate per destinazione nel mese di pertinenza.. La consegna elettronica di registri dei dati relativi alle chiamate è disponibile su richiesta. La fattura conterrà inoltre: (i) modalità ed i termini di pagamento, che prevedono anche il pagamento in via telematica, e di ricorso; (ii) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni; e (iii) il piano tariffario di base applicato per la tariffazione e le eventuali variazioni

Interoute porrà a disposizione del Cliente ogni misura idonea affinché il Servizio e le chiamate effettuate possano essere pagate con modalità alternative alla fatturazione, anche anonime, quali le carte di pagamento o prepagate.

5. COMUNICAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI E RELATIVA GESTIONE

5.1. Gestione dei malfunzionamenti

Ogni presunto malfunzionamento deve essere comunicato al Centro Assistenza Clienti di Interoute nel rispetto delle procedure descritte nel manuale cliente che sarà fornito alla Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio. Nel comunicare un malfunzionamento, il Cliente deve identificare il suo numero di riferimento cliente.

5.2. Tempi di riparazione

Interoute ha come obiettivo la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti che comportino l'assenza del Servizio entro 4 (4) ore, a condizione che le venga consentito l'accesso al sito interessato dal malfunzionamento.

Allegato 2k

Clausole aggiuntive per servizi voce per azienda

Interoute aggiornerà progressivamente, ad intervalli di due ore, il Cliente, salvo il caso in cui sia diversamente convenuto.

5.3. **Durata del Malfunzionamento**

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

5.4 **Interruzioni Pianificate**

Le attività programmate di manutenzione ed aggiornamento della rete potranno comportare Interruzioni Pianificate alla Apparecchiatura di Interoute, nonché all'hardware e/o software ad essi associato.. Interoute procederà a tali interruzioni tra le ore 00.00 a.m. del sabato e le ore 5.00 a.m. della domenica. Il Centro Assistenza Clienti di Interoute informerà il Cliente con non meno di dieci (10) giorni solari di anticipo.

5.6 **Informazione al Cliente**

Il Centro Assistenza Clienti di Interoute dovrà fare il possibile per informare il Cliente in caso il Servizio dallo stesso utilizzato sia oggetto di interruzioni. Tale informazione sarà fornita 24 ore al giorno 7 giorni la settimana. Interoute dovrà fare il possibile per informare il Cliente di interruzioni al Servizio entro due (2) ore dal momento della conoscenza del guasto da parte di Interoute

5.5 **Terminazione di Chiamate**

Allo stato I valori di terminazioni indicati dall' ASR sono disponibili sul sito web di Interoute Website o saranno resi disponibili al Cliente su richiesta per mezzo del portale web cliente di Interoute.