

Allegato 2a

Condizioni Aggiuntive per i Servizi di Trasporto

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Trasporto di Interoute denominato "Bandwidth" comprende Circuiti Protetti e Circuiti Non Protetti che veicolano il traffico per telecomunicazioni tra punti prestabiliti in tutto il mondo.

2. DEFINIZIONI

"Servizi di trasporto" ("Bandwidth Services") comprendono i servizi di trasporto denominati "Managed Bandwidth" o "Wavelength".

"Circuito" indica la sezione della connessione *end to end* tra le Sedi del Cliente, realizzata su apparati di rete di proprietà di Interoute monitorati da Interoute stessa. Il Circuito è delimitato dai Punti di Demarcazione di Rete Interoute (On-Net).

"Customer Service Centre" ("Centro di Assistenza Clienti") indica il centro preposto alla gestione dei guasti che utilizza il Sistema di Gestione di Rete di Interoute.

"Punti di Terminazione di Rete Interoute" indicano i punti in corrispondenza dei quali termina la rete Interoute sul lato cliente del pannello di distribuzione di Interoute.

"Managed Bandwidth" indica i circuiti di tipo SDH (*Synchronous Digital Hierarchy*) o PDH (*Plesiochronous Digital Hierarchy*) così come definiti dalla *International Telecommunication Union – ITU*.

"Distanza di Rete" indica la distanza tra due Punti di terminazione della rete Interoute, calcolata su percorso di rete geografico (routing) concordato (km).

"Sistema di Gestione Rete" indica il Sistema Integrato di Gestione dei guasti della rete di Interoute.

"Circuito protetto" indica un servizio configurato su porte e percorsi di rete dotati di sistemi tali da rendere possibile il reinstradamento su un percorso alternativo allo scopo di mantenere funzionante o ripristinare il servizio stesso al verificarsi di eventi di interruzione di servizio per il Servizio che Interoute deve considerare protetto. Il Livello di Servizio denominato "Disponibilità del Servizio del Circuito Protetto" è da applicarsi a ciascun servizio identificato come protetto nell'Ordine di Acquisto.

"Circuito di accesso fornito da terzi" indica circuiti di accesso forniti da terze parti che collegano le sedi del Cliente al più vicino nodo di rete Interoute.

"Circuito non protetto" indica un servizio configurato completamente o parzialmente su porte non protette e/o su percorso di rete non protetto che non ha la possibilità di essere instradato su porte o percorso alternativo in caso di manutenzione o allo scopo di ripristinare il servizio al verificarsi di un evento di interruzione di servizio. Il Livello di Servizio definito come "Disponibilità del Servizio di Circuito non Protetto" si applica a ciascun servizio identificato come "Non Protetto" ("Unprotected") nell'Ordine di Acquisto.

"Servizi Wavelength" indicano i circuiti realizzati in tecnologia WDM (*Wavelength Division Multiplexing*) capaci di trasportare in modo trasparente i servizi che corrispondono alle interfacce utilizzate.

Ogni altro termine riportato in maiuscolo ha il significato attribuitogli nell'Allegato 1.

3. CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI TRASPORTO

Ogni qualvolta Interoute fornisce Servizi di trasporto al Cliente, si applicano i termini e le condizioni seguenti.

4. ONERI

4.1. Oneri a carico del Cliente

- a. Salvo quanto diversamente concordato tra le Parti nell'Ordine di acquisto, i Canoni per i Servizi di Trasporto e gli eventuali costi di disdetta saranno fatturati in conformità alle

Allegato 2a

Condizioni Aggiuntive per i Servizi di Trasporto

clausole specificate nell'Allegato 1 con riferimento agli importi riportati dettagliatamente nell'Ordine di acquisto o nel Cambio Ordine.

- b. Interoute potrà, inoltre, richiedere in aggiunta al Cliente il pagamento di un corrispettivo relativo ai costi sostenuti nel caso di rilascio del Circuito oltre i Punti di Terminazione di Rete Interoute.

5. CREDITI DI SERVIZIO

Ai sensi dell'Articolo 9 dell'Allegato 1, Interoute riconoscerà al Cliente dei Crediti di Servizio, come spiegato qui di seguito, in caso di mancato rispetto dei seguenti Livelli di Servizio:

- a. Installazione del Servizio
- b. Disponibilità del servizio
- c. Tempi di Ripristino

5.1. Installazione del Servizio

- a. Interoute comunicherà al Cliente una Data Prevista ("Customer Committed Date" o "CCD") per l'attivazione dei Circuiti. Se Interoute non rispetterà tale data, il Cliente avrà diritto a un Credito di Servizio in accordo a quanto previsto in questo paragrafo.
- b. Se solo una parte dell'ordine subisce un ritardo, i crediti saranno riconosciuti solo per quanto riguarda i Circuiti non consegnati alla Data Prevista.
- c. I Crediti di Servizio saranno calcolati come segue:

Numero di intere Giornate lavorative di ritardo rispetto alla CCD per il Circuito:	Crediti di Servizio calcolati come % del Contributo di Installazione del Circuito interessato:
Da 0 a 5 giorni	10%
Da 6 a 10 giorni	20%
Da 11 a 20 giorni	30%
Da 21 giorni e più	50%

5.2. Disponibilità del servizio

- a. Un Circuito viene definito "Disponibile" (e "Disponibilità" sarà intesa in tal senso) quando la trasmissione di segnali attraverso il Circuito avviene in entrambe le direzioni. Il Circuito viene definito "Non disponibile" quando la trasmissione dei segnali sul Circuito non può essere effettuata in una o entrambe le direzioni.

Per calcolare la Disponibilità del servizio sarà utilizzata l'equazione riportata di seguito. Le ore indicate nella formula devono essere intese come numero di ore (arrotondate al numero di ore più vicino) riferite al Periodo di Revisione Mensile:

$\frac{(\text{Ore totali mensili} - \text{Ore totali di non disponibilità})}{\text{Ore totali mensili}}$	$\times 100$
--	--------------

5.3. Disponibilità del servizio per i Circuiti protetti

Allegato 2a

Condizioni Aggiuntive per i Servizi di Trasporto

- a. Interoute farà tutto il possibile per garantire che tutti i Circuiti Protetti siano disponibili per il 99,95% del tempo.

Qualora la Disponibilità del servizio scenda al di sotto del 99,95% nel corso di un Periodo di revisione mensile, saranno riconosciuti al Cliente Crediti di servizio sulla base del canone mensile relativo al Circuito interessato ("Canone mensile"), così calcolati:

Disponibilità del Servizio durante il Periodo di revisione mensile (Circuiti protetti)	Crediti di servizio calcolati come % del Canone mensile
<99,95%-99,8%	5%
99,79%-99,5%	10%
99,49%-99,0%	15%
98,99%-98,0%	20%
<98%	30%

5.4. Disponibilità del Servizio per i Circuiti Non Protetti

- a. Il target mensile di Disponibilità del servizio ("A") per Circuiti non protetti con una Distanza di Rete non Protetta (d) inferiore o uguale a 1000 km, sarà del 99,5%. Per circuiti in cui la Distanza di Rete non Protetta (d) (arrotondata ai 100 km più vicini) sia superiore a 1000 km, il target mensile di Disponibilità del servizio sarà calcolato con la seguente formula:

$$A=100-(d/2000)$$

Qualora la Disponibilità del servizio scenda al di sotto di "A" nel corso di qualsiasi Periodo di revisione mensile, saranno riconosciuti al Cliente Crediti di servizio sulla base del canone mensile relativo al Circuito interessato, così calcolati:

Disponibilità del Servizio durante il Periodo di Revisione Mensile (Circuiti non protetti)	Crediti di servizio calcolati come % del Canone mensile
A % ad A – 0,5%	2%
A – 0,5% ad A – 1,5%	5%
A -1,51% ad A - 3,5%	10%
<A – 3,5%	20%

5.5. Target di tempi di Ripristino

- a. Nel caso in cui un circuito non sia disponibile, Interoute utilizzerà tutti i mezzi ragionevoli per ripristinare il servizio entro il target di Tempi di Ripristino di quattro (4) ore su Circuiti protetti e di otto (8) ore su Circuiti non protetti, a condizione che sia garantito l'accesso ai Locali interessati. Interoute fornirà al Cliente aggiornamenti sullo stato di risoluzione del guasto ogni due (2) ore, salvo diverso accordo.

Un guasto si considera risolto quando, in seguito a un'operazione di risoluzione provvisoria o definitiva, venga ripristinata la continuità del Servizio.

Allegato 2a

Condizioni Aggiuntive per i Servizi di Trasporto

Qualora Interoute non rispetti il target di Tempi di Ripristino, saranno riconosciuti al Cliente Crediti di servizio in base al Canone mensile relativo al Circuito interessato, così calcolati:

Intere Ore lavorative di ritardo rispetto al Target di Tempi di Ripristino	Crediti di servizio calcolati come % del Canone Mensile
1	2%
2	5%
3	10%
4	15%

Qualora il guasto derivi da un Circuito di Accesso fornito da terzi, Interoute utilizzerà tutti i mezzi possibili per far sì che il problema sia risolto dal fornitore del Circuito di Accesso nel più breve tempo possibile.

5.6. Eccezioni al pagamento dei Crediti di servizio

- a. Le eccezioni al pagamento dei Crediti di Servizio sono elencate nell'articolo 9.6 dell'Allegato 1.

L'ammontare complessivo di ogni Credito di Servizio pagabile in ragione di una violazione del SLA relativamente a un Periodo di Revisione Mensile, non potrà eccedere il 50% del Canone mensile per il Circuito interessato.

Qualora uno stesso evento causi più violazioni dei Livelli di Servizio descritti nel presente Allegato 2, i Crediti di Servizio si applicheranno solo a una delle violazioni.

6. COMUNICAZIONE DEI GUASTI E RELATIVA GESTIONE

6.1. Gestione di guasti

- a. Ogni presunto guasto dovrà essere segnalato al Customer Service Centre di Interoute utilizzando le procedure descritte dettagliatamente nel Service Handover Document che viene fornito al Cliente alla Data di Rilascio del Servizio (Ready for Service Date). Nel comunicare un guasto, il Cliente deve individuare il Circuito affetto dal malfunzionamento e fornire una descrizione dettagliata del guasto.

6.2. Durata del guasto

- a. Tutti i guasti registrati dal Network Management System saranno associati al corrispondente Ticket relativo al guasto aperto dal Customer Service Centre. La durata esatta del guasto sarà calcolata come il tempo intercorso tra la comunicazione del guasto al Customer Service Centre e il momento in cui il servizio viene ripristinato.