

1 DESCRIZIONE SERVIZIO

Il Servizio di Voce su Rete Virtuale (VRV) fornisce al Cliente un numero dedicato di Porte situate sulla piattaforma Interoute Voice Soft di Commutazione

2 DEFINIZIONI

“**Apparecchiatura**” significa, a titolo esemplificativo, tutte le apparecchiature, i macchinari e gli apparati forniti da Interoute quali parti integranti dei Servizi, e/o impiegati al fine di garantire la disponibilità del Servizio VRV al Cliente, in conformità a quanto previsto nell’Ordine di Acquisto.

“**Arena**” significa l’Associazione per lo Scambio che offre la capacità di scambiare traffico in sicurezza, flessibilità e trasparenza, con operatori di tutto il mondo nella Voce su Rete Virtuale.

“**Associato**” significa una società che ha locato una Parte della VRV.

“**CDR**” significa Registro dati chiamate (*Call Data Records*);

“**Chiamata**” significa una chiamata vocale fatta dal Cliente usando i Servizi.

“**Chiamata a Buon Fine**” significa una chiamata in cui sia stata stabilita una connessione vocale e che pertanto ha una durata fatturabile.

“**Controllo Periferico**” significa il controllo e l’operazione delle interconnessioni alla rete VOIP.

“**Codice Punto Cliente**” significa il Codice del Punto di Commutazione fornito al Cliente dall’autorità nazionale di regolamentazione di ciascun paese.

“**Data di Inizio dell’Erogazione del Servizio**” significa la data in cui Interoute fornirà il Servizio pronto all’utilizzo.

“**Gruppi di Centrale**” significa una connessione vocale tra due Centrali di Commutazione;

“**Gruppi di Centrale Virtuali**” rappresenta un gruppo di uno o più punti di segnalazione ed il numero massimo di chiamate capacità di banda consentita verso/da tali punti. Tali punti sono, pertanto, utilizzati per collegare insieme due Associati Arena.

“**Manutenzione d’Emergenza**” significa la riparazione di un sistema a seguito del danneggiamento di un’apparecchiatura o perdita di servizio, o la fissazione ed il ripristino del servizio.

“**Miglior Prezzo del Trasporto**” significa il traffico di trasporto al miglior prezzo offerto dal fornitore sulla base di criteri di qualità e prezzo;

“**Gestione dei Numeri**” significa tutti i servizi forniti da Interoute per il trasporto, la traduzione o definizione delle serie di numeri telefonici.

“**Porzione VRV**” significa la parte di commutazione affittata dal cliente e servizi di capacità banda.

“**Piano Connessione**” significa una serie di numerazione definiti nonché i nomi dei paesi o delle regioni assegnati/e a codici specifici.

“**Periodo di Controllo Mensile**” significa i periodi della durata di un mese solare che decorrono dal primo giorno di ogni mese per tutta la Durata, in relazione ai quali vengono effettuate le misurazioni di funzionamento del Servizio. Il primo Periodo di Controllo Mensile decorrerà dalla Data di Inizio dell’Erogazione del Servizio.

“**Porta**” significa una connessione fisica alla infrastruttura di Commutazione di Interoute.

“**Prezzi**” significa i prezzi, descritti nel presente Allegato 2, e, laddove rilevanti elencati nell’Ordine di Acquisto, pagabili dal Cliente in conformità a quanto previsto nella Clausola n. 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

“**Portale Web**” significa un sito web che il Cliente può usare per visionare i rendiconti dei servizi online.

“**Prezzi di Capacità di Banda**” significa il prezzo pagabile dal Cliente ad Interoute in conformità a quanto previsto nell’Ordine di Acquisto.

“**Prezzo della Porta**” significa il prezzo definito nell’Ordine di Acquisto VRV, relativo ai numeri di Porte acquistati dal Cliente.

“**Prezzo di Attivazione**” significa il prezzo pagabile dal Cliente per l’installazione dei Servizi VRV, in conformità a quanto previsto nell’Ordine di Acquisto.

“**Prezzo di Utilizzo al Minuto**” significa il prezzo di utilizzo del Servizio per minuto.

“**Servizio o Servizi**” significa la fornitura di servizi VRV alle condizioni indicate nel presente allegato

“**Trasporto**” significa la capacità di trasferire i flussi di traffico vocale tra i diversi terminali della rete;

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

“**Tariffe per Servizi Professionali**” significa il prezzo del Servizio Professionale descritto nell’Ordine di Acquisto o altrimenti concordato per iscritto tra le Parti in conformità con l’articolo n. 4 che segue.

“**Clausole Aggiuntive**” significa il presente Allegato 2 che costituisce parte del Contratto Principale nel quale sono descritti i Prodotti e/o Servizi che devono essere forniti al Cliente nonché i rispettivi livelli del servizio.

“**Minimo costo Trasporto**” significa traffico di trasporto fornito al minor prezzo.

“**Rete Metropolitana**” significa la Rete complessivamente posseduta e gestita da Interoute all’interno delle aree metropolitane;

“**VOIP**” significa Voce su Protocollo Internet.

Gli altri termini qui utilizzati con lettera maiuscola e non altrimenti definiti avranno il significato loro attribuito nelle Condizioni Generali di Contratto di Interoute e negli altri allegati al Contratto Principale.

3. Condizioni e Termini della Voce su Rete Virtuale

La fornitura al Cliente dei Servizi VRV da parte di Interoute, è regolata dai termini e dalle condizioni di seguito descritte.

4. Prezzi

4.1 Prezzo che il Cliente deve pagare

Il Prezzo per il Servizio VRV può comprendere alcuni o tutti i prezzi di seguito indicati, ivi incluso il Prezzo di Attivazione, il Prezzo Mensile della Porta o il Prezzo di Utilizzo al Minuto.

4.1.1 Prezzo di Attivazione

Ciascun Prezzo di Attivazione per l’implementazione del Servizio VRV dovrà essere indicato dettagliatamente nell’Ordine di Acquisto.

4.1.2 Prezzi della Porta

Il Prezzo della Porta si riferisce ad una singola Porta e sarà calcolato secondo le tariffe indicate dettagliatamente nell’Ordine di Acquisto. Il Cliente può richiedere di aumentare il numero delle Porte previa preavviso scritto di un (1) mese. Eventuali modifiche aggiuntive al numero delle Porte nonché le modifiche dei relativi prezzi, dovranno, pertanto, essere concordate per iscritto tra le parti.

4.1.3 Prezzo di Utilizzo al Minuto

Il Prezzo di Utilizzo si riferisce ad un minuto di utilizzo del Servizio. Tali prezzi sono imposti sulla base del completamento di Chiamate a Buon Fine fatte su uno dei Gruppi di Centrale associati con il Servizio VRV del Cliente. Il Prezzo di Utilizzo al Minuto dovrà essere indicato dettagliatamente nell’Ordine di Acquisto.

4.1.4. Servizi Professionali

Una serie completa di Servizi Professionali sono disponibili al Cliente. Le Tariffe del Servizio Professionale includono, a titolo esemplificativo, le seguenti voci:

- Gestione del Trasporto includendo il Minimo Prezzo del Trasporto ed il Miglior Prezzo del Trasporto.
- Piano Connessione e Gestione dei Numeri.

- Fornitura e collaudo del Cliente o implementazioni del fornitore.
- Assistenza a terzi e gestione di malfunzionamenti
- Rendiconto (al di fuori dei rendiconti standard definiti nel presente allegato).

Ai Servizi Professionali saranno applicati i prezzi di seguito elencati. Nel caso in cui il Cliente dovesse sostenere spese ricorrenti o pianificate, quali quelle relative alla fornitura, tali spese dovranno essere poste a carico di Interoute, dando il maggior preavviso possibile, e dovranno essere concordate per iscritto tra le Parti. Le Parti possono concordare per iscritto, caso per caso, tariffe particolari da applicarsi ad ordini frequenti o per cospicui quantità. Tutte le spese aggiuntive sostenute durante tali Servizi Professionali, saranno direttamente allocate a carico del Cliente. I costi per la fornitura quale il cablaggio verranno discussi e concordati con il Cliente nell'Ordine di Acquisto.

I lavori compiuti da Interoute a richiesta del Cliente o le attività svolte dal Cliente che richiedano l'intervento specifico di Interoute saranno fatturati su base oraria come di seguito indicato:

Preavviso: Tempo di assistenza richiesto:		48 ore di preavviso (Euro)	24 ore di preavviso (Euro)	4 ore di preavviso (Euro)
Lunedì-Venerdì, orario lavorativo	orario	200	240	300
Lunedì-Venerdì, altro orario	altro	270	325	400
Sabato		270	325	400
Domenica		345	410	515

Tali tariffe si riferiscono all'assistenza fornita da un tecnico esperto in telecomunicazioni ed includono le spese di viaggio e l'indennità di trasferta e sono soggette a revisione annuale da parte di Interoute. Qualora sia richiesto assistenza diretta sul sito, si applica un preavviso minimo di 4 ore.

4.1.5 Prezzi di Capacità di banda

A seconda del posizionamento del Servizio VRV, Interoute fornirà il servizio di Capacità di banda in conformità a quanto indicato nell'Ordine di Acquisto. Tale Servizio di banda è disponibile esclusivamente al fine di connettere le Porte nel Servizio VRV o per fornire entrata o uscita nel, o dal, Servizio VRV. Tali Prezzi di capacità di Banda sono disponibili su richiesta per la banda relativa VRV tra i siti Interoute. All'interno della Rete metropolitana, il Servizio è fornito gratuitamente.

4.1.6 Impegno minimo

Laddove Interoute fornisce il Servizio VRV sulla base di un minimo di impegno di spesa mensile, tale minimo di spesa dovrà essere indicato in dettaglio nell'Ordine di Acquisto.

4.1.7 Prezzi di Controllo Periferico

Il Controllo Periferico è parte integrante del Servizio VRV e non può essere fatturato separatamente ai Clienti che acquistano Porte nel Servizio VRV. I prezzi per i Clienti che usano esclusivamente il VOIP – to – VOIP sono definiti nell'Ordine di Acquisto.

4.2 Costi terminazione traffico voce

Il Servizio VRV offerto da Interoute, non ricomprende la terminazione della voce. Interoute fornirà tale servizio di terminazione della voce previa sottoscrizione del relativo Ordine di Acquisto per il servizi voce per azienda soggetto a Termini e Condizioni Aggiuntive previste per tale servizio.

5 Fornitura dei servizi VRV.

5.1 Gestione della Commutazione

Interoute fornisce al Cliente un servizio gestito di commutazione. Interoute conserva la titolarità di tutta l'Apparecchiatura. Il Cliente riconosce la piena responsabilità per tutte le modifiche o variazioni effettuati, su qualsiasi parte del Servizio VRV.

5.2 Tabella Gestione del Trasporto

Interoute fornisce al Cliente i servizi di Gestione del Trasporto, su una base non gestita. Si prega di fare riferimento al Modulo di Ordine di Acquisto per le specifiche opzioni a disposizione del Cliente. Interoute permetterà al Cliente di modificare ed aggiornare regolarmente la loro tabella di trasporto e il piano connessione. L'accesso è reso disponibili tramite il Portale Web dove il Cliente può caricare un file XML. Ogni malfunzionamento riguardante il piano di trasporto e la capacità di caricare deve essere comunicato al Centro Servizi Assistenza Clienti di Interoute in conformità con le procedure standard per i malfunzionamenti descritte alle clausole 18 e 19 delle Condizioni Generali di Contratto e dettagliatamente nel Manuale Informativo del Cliente. Interoute non riconosce alcuna sua responsabilità per la tabella di trasporto del Cliente. Il Cliente sarà il solo responsabile per la tabella di trasporto ed Interoute non avrà alcuna responsabilità per il suo mantenimento o suoi difetti, perdite, costi, spese o danni sia direttamente o indirettamente associati con, o derivanti dal, suo utilizzo.

5.3 Piano connessione e Gestione del Numero

Interoute fornirà, su richiesta del Cliente, un Piano Connessione alla Data di Inizio di Erogazione del Servizio. Il Piano di Connessione si riferisce a 1800 stringhe Internazionali di chiamata. Il Cliente ha la piena ed esclusiva responsabilità per eventuali successive modifiche o ordini. Ogni tipo di intervento tecnico o assistenza sul Piano Connessione è disponibile come Servizio Professionale in conformità all'articolo 4 che precede.

5.4 Gestione della Porta

Laddove il Cliente paga il prezzo per il Servizio VRV sulla base del numero delle Porte, tali Porte saranno assegnate in modo appropriato. Laddove il Cliente paga ad Interoute il prezzo sulla base di una Tariffa di Transito, Interoute si impegna a fornire al Cliente sufficienti Porte per il transito di tutti i minuti di traffico generati dal Cliente. Interoute lavora sull'assunto che una Porta è completamente utilizzata qualora sono generati 250.000 minuti di traffico al mese. Interoute fornirà sia le Porte IP che TDM come richiesto dal Cliente in conformità all'Ordine di Acquisto.

5.5 Utilizzo

Tutte le volte in cui il Cliente paga sulla base di una Tariffa di Transito per minuto, il Cliente s'impegna ad utilizzare completamente le Porte fornite da Interoute. Qualora i circuiti non siano completamente utilizzati, Interoute ha il diritto di ridurre automaticamente il numero di Porte per Gruppo di Centrale. Se un Gruppo di Centrale è utilizzato mensilmente per un livello di 100.000 minuti o meno per una Porta E1, per un periodo continuativo di 30 giorni, Interoute si riserva il diritto di ridurre il numero delle Porte fornite relativamente a tale Gruppo di Centrale. Qualora l'intero Gruppo di Centrale ha meno di 100.000 minuti per il Periodo di Controllo Mensile, Interoute rimuoverà il Gruppo di Centrale dal Servizio previo 15 giorni di preavviso scritto.

Quando il Cliente paga ad Interoute mensilmente Prezzi della Porta applicabili, il Cliente si riserva il diritto di utilizzare, a sua sola discrezione, tali Porte.

5.6 Attivazione e fornitura del Servizio

Interoute compirà ogni ragionevole sforzo per attivare e fornire i Servizi nel rispetto della tempistica definita nell'Ordine d'Acquisto. Interoute si impegna a comunicare al Cliente l'eventuale verificarsi di ritardi nella fornitura del Servizio determinato da circostanze non imputabili a Interoute, informando altresì il Cliente del momento previsto per l'attivazione del Servizio. In caso di ritardi nell'attivazione del Servizio imputabili a Interoute, la stessa riconoscerà al Cliente i rimborsi descritti nel presente Allegato. Aumenti nell'allocazione delle Porte potranno essere realizzati a seguito di accordi scritti tra le Parti.

5.7 Codici dei Punti di Commutazione

A richiesta, Interoute potrà ospitare il Codice Punto Cliente. Il Cliente manterrà la piena responsabilità legale e regolamentare della gestione e l'aggiornamento del proprio Codice Punto Cliente. Il Cliente resterà responsabile in via esclusiva per ogni gestione del Codice Punto Cliente. Il Cliente garantirà di avere gli appropriati permessi e licenze relativi a tutti gli aspetti del Servizio che esso fornisce. I costi per l'ospitalità dei Codici Punto sono definiti nell'Ordine d'Acquisto.

5.8 Assistenza alla clientela

Interoute fornisce i Servizi VRV direttamente al Cliente. Il Cliente si impegna a gestire completamente e direttamente tutti propri clienti e fornitori. Interoute non si relazionerà direttamente con terzi che lavorino con il Cliente. Qualora il Cliente richiedesse ad Interoute di fornire ad i suoi clienti un Centro Servizi Clienti (CSC), tale servizio potrà essere disponibile su richiesta e sarà soggetto alle Tariffe per Servizi Professionali.

5.9 Definizione di CDR

I CDR saranno posti in un sito FTP sicuro di modo che il Cliente possa scaricare i dati con regolarità. Il formato esatto dei file CDR è specificamente dettagliato nel Portale Web del Cliente. Interoute compirà ogni ragionevole sforzo affinché il *download* sia disponibile. Qualsiasi malfunzionamento nelle apparecchiature CDR dovrà essere comunicato al Centro Assistenza Clienti in conformità alle procedure di gestione di malfunzionamenti standard così come definite alle clausole 18 e 19 delle Condizioni Generali di Contratto e nel Manuale Informativo del Cliente. I CDR saranno resi disponibili nel sito ogni ora. Interoute non accetta alcuna responsabilità circa la validità dei dati per la fatturazione inviati dal Cliente a terzi.

5.10 Interoute non sarà responsabile di contratti o relazioni contrattuali che il Cliente possa avere con terzi. Qualora insorgesse una controversia tra il Cliente ed un terzo riguardante la Voce su Rete Virtuale di Interoute, Interoute fornirà al Cliente ragionevoli informazioni ed assistenza (nel limite in cui detta collaborazione non sia in conflitto con gli interessi di Interoute) al Cliente (a spese del Cliente) per la risoluzione di detta controversia.

5.11 Rapporti sulla Gestione

Interoute fornirà e renderà disponibili al Cliente i rendiconti di seguito elencati:

- Rendiconto sui volumi giornalieri per Gruppo di Centrale;
- Rendiconto giornaliero ASR per Gruppo di Centrale;
- Rendiconto settimanale ASR per Gruppo di Centrale;
- Rendiconto settimanale e mensile sui volumi per Gruppo di Centrale.

Ulteriori rendiconti di gestione o sviluppi dei rendiconti esistenti dovranno essere pagati dal Cliente secondo le Tariffe per Servizi Professionali concordate per iscritto tra le Parti.

5.12 Manutenzione d'Emergenza

Interoute avrà il diritto di sospendere i Servizi VRV:

- In situazioni che mettano in pericolo la vita umana o la proprietà privata;
- Qualora fosse richiesto da autorità amministrative; o
- Quando il Cliente violi il presente Contratto.

A condizione che in ogni caso sia ragionevolmente praticabile farlo, Interoute dovrà compiere le attività necessarie per contattare ed informare il Cliente in anticipo. Interoute dovrà impegnarsi a ristabilire il Servizio il prima possibile dopo tale emergenza.

5.13 Garanzia

Il Cliente garantisce di non utilizzare i Prodotti o i Servizi o permettere che essi vengano utilizzati:

- Per la trasmissione di qualsiasi materiale diffamatorio, offensivo, osceno o di natura minatoria; e/o
- Per cagionare disturbo, difficoltà o inutile ansietà o qualsiasi uso improprio; e/o
- Salvo l'utilizzo in conformità a requisiti di legge o regolamentari, istruzioni operative notificate da Interoute di volta in volta; e/o
- In un modo che costituisca violazione di diritti di alcuno; e/o
- In modo contrario alle procedure stabilite nel Manuale Informativo del Cliente e dal presente Contratto.

6. ARENA

Arena è uno scambio di traffico virtuale disponibile per tutti gli Associati VRV di Interoute. Interoute fornisce capacità agli Associati Arena nella Rete, consentendo loro di scambiare traffico tra gli Associati Arena. Ciò consente agli Associati di scambiare, apertamente traffico da tutto il mondo.

6.1 Visibilità

Ciascun associato che si unisce ad Arena avrà un accesso ad un Portale Web sicuro, dal quale sarà in grado di eseguire una serie di attività, tra le quali:

- Caricare le informazioni delle loro società
- Caricare le loro tariffe vocali
- Vedere altri Associati Arena
- Vedere le informazioni delle società degli altri Associati
- Vedere le tariffe costi per la voce degli altri Membri
- Contattare gli altri Associati Arena
- Richiedere la fornitura di Gruppo di Centrale virtuale
- Richiedere revoca della fornitura di Gruppo di centrale virtuale
- Vedere i rendiconti statistici sulla voce
- Registrare liste di problemi

Ulteriori dettagli in relazione a tali funzioni possono essere rintracciati nella "Guida dell'Utente del Portale Web" che verrà aggiornata regolarmente e messa a disposizione nel Portale Web Arena.

6.2 Prezzi

I prezzi si riferiscono ad una singola porta e sono descritti dettagliatamente nell' Ordine di Servizio

6.3 Responsabilità di Interoute

Arena rappresenta un luogo dove gli Associati possono scambiare informazioni e offrire, vendere e comprare traffico da altri Associati. Interoute non partecipa alle attività svolte tra gli Associati. Pertanto, Interoute non ha alcun controllo sulla qualità o affidabilità dei servizi pubblicizzati su Arena dagli Associati, sulla veridicità o accuratezza delle tariffe per il traffico voce elencate o sulla capacità degli Associati di vendere o pagare per il traffico. Interoute non garantisce alcuna certezza in merito alla completa

realizzazione di una attività da parte di un Associato . Tutti gli Associati di Arena che intendano scambiare traffico dovranno concordare i relativi termini contrattuali tra di loro. Attraverso l'uso di Arena, gli Associati riconoscono di assumersi tali rischi ed Interoute non sarà responsabile per gli atti o le omissioni da parte degli Associati di Arena.

In caso di controversia tra gli Associati, Interoute, i suoi dipendenti, funzionari, amministratori, agenti, nonché le sue controllate e joint ventures dovranno essere tenuti indenni da ogni pretesa, danno o altro tipo di domanda (attuale o consequenziale) di qualsiasi natura, nota o sconosciuta, divulgata o non, derivante o in altro modo connessa con tali controversie.

Senza pregiudizio alcuno per gli altri eventuali rimedi, Interoute può limitare una attività di un Associato, rimuovere immediatamente le informazioni o gli elenchi relativi alle tariffe per il traffico voce, sospendere temporaneamente o definitivamente la partecipazione dell'Associato ad Arena e rifiutare di fornire servizi Arena ad un Associato nel caso : (a) di inadempimento al presente Contratto o ai documenti ad esso annessi; o (b) in cui Interoute abbia ragionevoli motivi per ritenere che le azioni di un Associato possano causare perdite finanziarie o responsabilità legali per Interoute o gli altri Associati di Arena.

6.4 Divulgazione di informazioni

Nel rispetto della propria policy, Interoute non vende né loca informazioni riservate a terzi al fine di commercializzarle senza il previo consenso esplicito di un Associato. Le informazioni, ivi incluse le tariffe relative al traffico voce, fornite da un Associato sono rese conoscibili tramite Arena e sono pertanto disponibili al pubblico. Gli Associati che aderiscono ad Arena con il presente Contratto garantiscono ad Interoute il permesso di pubblicare tali informazioni sul Portale Web di Arena e di comunicare le stesse informazioni agli altri operatori.

6.5 Fornitura

La fornitura di Gruppi di Centrale Virtuale seguirà il processo standard Interoute "Modello di Ordine".

La fornitura di Gruppo di Centrale necessita inoltre di un consenso scritto da parte di entrambi gli Associati di Arena che desiderano scambiare traffico.

Interoute resta estranea ne assume alcuna responsabilità per i contratti commerciali conclusi tra gli operatori. Pertanto a seguito della fornitura di Gruppi di Centrale Virtuali, Interoute riconosce che tutti gli aspetti commerciali, legali e finanziari siano stati direttamente concordati tra gli operatori.

6.6 Revoca della fornitura

La revoca di una commissione di uno Gruppo di Centrale Virtuale tra due Membri Arena, sarà completata da Interoute entro un periodo di tempo di XX giorni lavorativi, previa ricezione di una conferma scritta da parte di entrambi gli Associati.

Ulteriori informazioni possono essere rintracciate nella "Guida dell'Utente al Portale Web".

7. COMUNICAZIONE MALFUNZIONAMENTI E RELATIVA GESTIONE

7.1 Gestione dei malfunzionamenti

Ogni presunto malfunzionamento deve essere comunicato al Centro Assistenza Clienti di Interoute nel rispetto delle procedure descritte alle clausole 18 e 19 delle Condizioni Generali di Contratto e nel manuale cliente fornito alla Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio. Nel comunicare un malfunzionamento, il Cliente deve essere in grado di comunicare il codice individuale di riferimento a lui specifico. Il Cliente avrà accesso a tutti i malfunzionamenti riscontrati attraverso il portale web per la Clientela di Interoute.

7.2 Finestra di Manutenzione

Qualora Interoute progetti di svolgere lavori essenziali, Interoute dovrà impegnarsi a compiere tali lavori durante le ore di minor traffico e si impegnerà a fornire al Cliente un preavviso di almeno 5 giorni. In caso di emergenza o di malfunzionamento che colpisca il Servizio tale preavviso potrà essere inferiore a 24 ore.

7.3 Gestione degli Allarmi e Monitoraggio

Interoute monitorerà i Servizi VRV forniti al cliente 24 ore al giorno 7 giorni su 7. I principali allarmi su Gruppi di Centrale saranno passati direttamente al Centro Operazionale della Rete. del Cliente. Interoute non si assume la responsabilità di monitorare il traffico o il funzionamento delle chiamate e tutti i problemi relativi al traffico saranno gestiti direttamente dal Cliente e dal terzo in essi coinvolto. Qualora Interoute desiderasse coinvolgere Interoute nella gestione del collaudo o dei malfunzionamenti di circuiti di terzi o trouble tickets, tale attività saranno assoggettate alle Tariffe per Servizi Professionali. In caso un difetto di hardware o della centrale di commutazione sia la causa del Ticket del Cliente, il costo ad esso connesso sarà sopportato da Interoute. Tutti i dettagli relativi alle procedure standard di gestione dei vizi sono disponibili nel Manuale Informativo al Cliente.

7.4 Tempo di Riparazione

Interoute ha come obiettivo la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti che comprino l'assenza del Servizio entro quattro (4) ore, sempreché, le sia garantito l'accesso al relativo Sito del Cliente. Interoute fornirà al Cliente con aggiornamenti circa i progressi ogni due (2) ore, salvo diversi accordi.

7.5 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.

7.6 Rimborsi

Interoute riconoscerà al Cliente i rimborsi ("Crediti di Servizio"), in conformità a quanto segue, per il mancato rispetto degli standard qualitativi relativi al Servizio VRV, con particolare riferimento a:

Disponibilità del Servizio di Rete

Disponibilità del Servizio di Commutazione

- Un circuito è disponibile quando la trasmissione di segnali sul circuito avviene in entrambe le direzioni. Il Circuito è "indisponibile" quando i segnali non possono essere trasmessi in entrambe le direzioni od in una di esse.
- La seguente equazione verrà utilizzata per calcolare la disponibilità del Servizio. I Riferimenti alle ore sono da intendersi come al numero di ore (arrotondate all'ora più vicina) nel Periodo di Controllo Mensile:

$$\frac{(\text{Ore complessive} - \text{ore complessive indisponibili})}{\text{Ore complessive}} \times 100$$

7.7 Disponibilità dei Servizi dei Circuiti

- Gli standard qualitativi relativi alla disponibilità del circuito sarà applicata ai Clienti che acquistino Porte sulla Rete Interoute che siano connesse ad una Commutazione della Interoute attraverso una linea affittata di connessione.

- Interoute compirà ragionevoli sforzi atti a garantire che tutti i circuiti protetti siano disponibili per il 99.95% del tempo.
- Quando la disponibilità di un Servizio scende sotto il 99.9% durante un Periodo di Controllo Mensile, il Cliente avrà il diritto a Crediti di Servizi sul canone applicabile Mensile del Circuito ("**Prezzo Mensile**") come segue:

Periodo di disponibilità del Servizio durante un Periodo di Controllo Mensile	Crediti per il Servizio in percentuale rispetto al costo mensile
Dal 99.9% al 99.0%	5%
Dal 98.9% al 98.5%	10%
Dal 98.49% al 97%	15%
Meno del 97%	30%

7.8 Disponibilità dei Servizi di Commutazione

Periodo di disponibilità del Servizio durante un Periodo di Controllo Mensile (Servizio di Commutazione)	Crediti per il Servizio in percentuale rispetto al costo mensile
99.95%-99.8%	2%
99.79%-99.5%	5%
99.49%-99.0%	10%
98.9%-98.0%	15%
<98%	20%

7.9 Calcolo dei Crediti per i Servizi

- Qualora un Periodo di Controllo Mensile comprenda solo una parte del mese, ogni eventuale credito di servizio maturerà *pro-rata* sul Prezzo Mensile.
- I crediti di servizio saranno calcolati mensilmente, cumulati ed accreditati al Cliente su base mensile.
- Qualora il Servizio venga disdetto nel corso di un Periodo di Controllo Mensile, non sarà pagabile alcun credito di servizio per quel determinato Servizio in relazione al Periodo di Controllo Mensile di riferimento.
- Il Cliente deve richiedere ogni credito di servizio dovutogli in ragione del mancata conformità agli standard di qualità sopra descritti mediante richiesta da indirizzare al Centro Assistenza Clienti di cui all'articolo 18 delle Condizioni Generali di Contratto. Tale richiesta dovrà essere effettuata, per iscritto, entro ventuno (21) Giorni Lavorativi dalla data in cui il Cliente può essere ritenuto ragionevolmente consapevole della violazione, da parte di Interoute, dei summenzionati standard qualitativi. Il Cliente non ha diritto ad alcun credito di servizio fino a quando Interoute non abbia ricevuto la relativa richiesta scritta. Qualora Interoute richieda informazioni aggiuntive al Cliente, il Cliente non avrà diritto di pretendere alcun credito di servizio fino a quando Interoute non avrà ricevuto tutte le informazioni ragionevolmente richieste. Interoute tratterà la richiesta del Cliente conformemente alla procedura di cui all'articolo 19 delle Condizioni Generali di Contratto.

7.10 Esclusione di pagamenti per i Crediti di Servizio

I Crediti di Servizio non saranno pagabili da Interoute al Cliente in relazione alla disponibilità dei Servizi di Circuiti ed alla disponibilità dei Servizi qualora i malfunzionamenti o le interruzioni del Servizio siano dovuti ad una delle seguenti cause:

Allegato 2I

clausole aggiuntive per i servizi Voce su rete virtuale

- L'errore, l'azione o la negligenza del Cliente, i suoi dipendenti, agenti o contraenti;
- Il mancato rispetto da parte del Cliente dei Termini e delle Condizioni Generali di Contratto Interoute;
- Un vizio, o uno dei problemi associati a, macchinari connessi al Punto di Terminazione della Rete di Interoute dal lato del Cliente, salvo che tale vizio o problema sia direttamente causato da errore, azione o negligenza di Interoute, i suoi dipendenti, agenti o appaltatori;
- Qualsiasi evento descritto all'Articolo 12 (Forza Maggiore) dei Termini e delle Condizioni Generali di Contratto di Interoute (Allegato 1);
- Mancata concessione da parte del Cliente dell'accesso ad Interoute a qualsiasi macchinario, a seguito della relativa richiesta da parte di Interoute; o
- Manutenzione durante un'interruzione pianificata .

I Crediti di Servizi non saranno applicabili per più di una violazione degli standard qualitativi indicati nel presente documento e derivanti dal medesimo evento.

In relazione a ciascuno Periodo di Controllo Mensile, il totale dei Crediti di Servizi pagabili in relazione alla violazione dei suddetti standard qualitativi non potrà eccedere il 50% della Prezzo Mensile per il Servizio in oggetto.

8. Limitazione di Responsabilità

Le previsioni relative ai Crediti di Servizio saranno il solo ed unico rimedio per il mancato rispetto degli obiettivi per i Servizi VVN. Interoute non avrà alcun responsabilità ulteriore.