

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Accesso Internet di Interoute consiste nella fornitura di un servizio di connettività a Internet tramite la Rete IP di Interoute, in una delle 2 modalità denominate “Fully Managed” (completamente gestita) o “Wires Only” (solo linea).

2. DEFINIZIONI

“**xDSL**” indica qualsiasi variante di accesso basato su DSL, come ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) o VDSL (Very High Bit-Rate Digital Subscriber Line), “**Disponibilità**” indica la possibilità di generare Traffico IP tra la Porta assegnata al Cliente e la Rete IP di Interoute nell’intero arco di 24 ore, misurata in riferimento a un Periodo di Revisione Mensile.

“**Modello di fatturazione**” indica lo specifico sistema di fatturazione del Cliente per il traffico generato dal Cliente sulla Rete IP di Interoute tramite la Porta del Cliente come descritto dettagliatamente nell’Ordine di acquisto e i relativi Costi ricorrenti e non ricorrenti ivi previsti.

“**Black Holing**” indica lo scarto di tutti i dati destinati a un determinato Indirizzo IP in modo tale che non compromettano il flusso di dati verso altri Indirizzi IP.

“**Burst**” indica la capacità di un Cliente di incrementare la velocità di trasmissione del Traffico al di sopra della Banda Dati Stabilita (Committed Data Rate).

“**Banda Dati Stabilita**” (Committed Data Rate) indica la velocità costante specificata nell’Ordine di acquisto fino alla quale Interoute concorda di trasmettere il Traffico IP del Cliente. Questa è specificata nell’Ordine di acquisto come “Local Access Capacity” o “Committed Units”.

“**Porta del Cliente**” indica la fornitura della connessione fisica e logica alla Rete IP di Interoute, dedicata esclusivamente al cliente e utilizzata per lo scambio del traffico del cliente. La Porta Cliente costituisce l’interfaccia verso un Circuito di accesso locale fornito da terzi, la rete xDSL, o la connessione diretta con il CPE.

“**Denial of Service (DoS)**” indica una forma di attacco elettronico che coinvolge più computer, i quali inviano richieste ripetute a un host, generando un traffico fasullo e rendendolo inaccessibile a utenti validi.

“**DNS**” (Domain Name System) indica un Servizio Internet che risolve i Nomi di dominio specificati dai clienti nei rispettivi indirizzi IP.

“**Europa Orientale**” indica la parte di Rete Interoute che comprende i Nodi IP di Interoute in Repubblica Ceca, Romania, Ungheria, Polonia, Bulgaria, e Slovacchia.

“**Ethernet First Mile**” o “**EFM**” indica il servizio Ethernet che utilizza coppie in rame come tecnologia di accesso. L’EFM non include la rete xDSL.

“**Fully Managed**” “**Completamente gestito**” indica un modello commerciale in cui Interoute fornisce e gestisce, per conto del Cliente, uno specifico CPE come parte integrante del servizio di Accesso Internet.

“**Punto di demarcazione Interoute**” indica il limite della Rete IP di Interoute che segna il confine fisico tra i punti di presentazione del servizio di Interoute e l’apparato Cliente (Customer Equipment) . Per i servizi rilasciati presso i siti del Cliente in modalità “Fully Managed”, il Punto di demarcazione Interoute è costituito dall’interfaccia LAN (Local Area Network) presentata al cliente sul CPE gestito da Interoute. Per i servizi del tipo “Wires Only” il Punto di demarcazione di Interoute è costituito dall’interfaccia WAN (Wide Area Network) presentata al CPE del Cliente.

“**Servizio**” e “**Servizi**” indica la fornitura di un servizio di connettività a Internet tramite la Rete IP di Interoute in modalità “fully managed” o “wires only”, comprensivo di qualsiasi servizio opzionale specificato nell’Ordine di acquisto corrispondente.

“**Punti di scambio Internet**” e “**Punti di scambio pubblici e privati**” indicano luoghi appositamente creati per consentire lo scambio di traffico IP Internet tramite accordi di connessioni dirette (peering) con altri provider di servizi Internet.

“**Rete IP di Interoute**” indica l’insieme degli apparati appartenenti alla rete paneuropea di proprietà di Interoute, monitorata e gestita dai Sistemi di gestione rete di Interoute preposta al trasporto del Traffico IP del Cliente.

“**Nodo IP di Interoute**” indica la struttura fisica al servizio di più clienti che ospita i vari apparati di routing e di switching IP di proprietà di Interoute.

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

“Sistema di gestione rete” indica il sistema integrato di gestione dei guasti della rete di Interoute.

“Network Termination Equipment” o **“NTE”** indica l'apparecchiatura terminale della connessione WAN (Wide Area Network) fisica fornita presso i locali del cliente da parte di Interoute o di terzi fornitori autorizzati. A differenza del CPE, l'NTE non è dotato dell'intelligenza necessaria per far funzionare il servizio e deve essere collegato ad un CPE che viene fornito o da Interoute o dal Cliente, appositamente per tale funzione.

“Regione Nordica” indica la regione della rete Interoute che comprende i Nodi IP di Interoute di Svezia e Danimarca.

“Packet Delivery” indica la misura campionata ed espressa in percentuale del numero di pacchetti IP ricevuti con successo presso un Nodo IP di Interoute prestabilito sulla Rete IP di Interoute.

“Spazio degli indirizzi aggregabili del provider (indirizzi PA)” sono indirizzi Internet assegnati dai Registri Internet Regionali (RIR) direttamente a un Provider di servizi Internet che possono essere aggregati e annunciati in una singola rotta.

“Spazio degli indirizzi indipendenti del provider (indirizzi PI)” sono indirizzi di Protocollo Internet assegnati dai Registri Internet Regionali (RIR) direttamente a un'organizzazione, senza passare attraverso un Provider di servizi Internet.

“Protetto” nel contesto di un Accesso Locale / Circuito Privato o Nodo IP di Interoute indica un servizio configurato su un Accesso Locale / Circuito Privato e/o Nodo IP di Interoute in grado di commutare su una porta o percorso alternativo in modo da mantenere o ripristinare il servizio nell'eventualità di un'interruzione del servizio.

“RIPE” o **“RIPE NCC”** indica il Réseaux IP Européens Network Coordination Centre (RIPE NCC) che è un'associazione di membri ai sensi della legge olandese, costituita ad Amsterdam, Paesi Bassi. In qualità di Registro di assegnazione dei numeri Internet, il RIPE NCC ha l'autorità di delegare le Risorse numeriche Internet nella propria regione di servizio. Il RIPE NCC assegna le Risorse numeriche Internet ai LIR (registri Internet locali). In aggiunta, il RIPE NCC assegna Risorse numeriche Internet indipendenti agli utenti finali per il proprio uso interno in conformità con le politiche RIPE applicabili per l'assegnazione di Risorse numeriche Internet indipendenti agli utenti finali.

“Round Trip Delay” o **“RTD”** indica una misura campionata del tempo necessario per trasmettere e ricevere presso lo stesso Nodo IP di Interoute un pacchetto IP di una dimensione definita (un “Ping Packet”) tra una qualsiasi coppia di Nodi IP di Interoute designati sulla Rete IP di Interoute.

“Sud Europa” indica la parte di Rete Interoute che comprende i Nodi IP di Interoute in Spagna ed Italia.

“Circuito di accesso locale fornito da terzi”, “Accesso locale” “Linee concesse in affitto”, “Circuiti privati” e “Accesso” indicano connessioni fisiche (comprendenti di patch, cablaggio e linee xDSL), che vengono realizzate tra i locali del Cliente e il più vicino Nodo IP di Interoute. Le connessioni con circuito di accesso locale fornito da terzi, non essendo sotto il controllo e la proprietà diretti di Interoute, non sono considerate parte della Rete IP di Interoute.

“Connessione Internet fornita da terzi / Accesso IPSec / Accesso Mobile” indica una connessione alla Rete IP di Interoute tramite la rete Internet pubblica. L'Accesso Mobile indica una connessione alla rete IP di Interoute tramite una rete mobile di terzi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'accesso GPRS, 3G e 4G.

“Traffico” indica tutti i pacchetti IP generati dal Cliente che vengono trasmessi e ricevuti sulla Porta del Cliente.

“USA” indica la parte di Rete Interoute che comprende i Nodi IP di Interoute presenti negli Stati Uniti d'America.

“Europa Occidentale” indica la parte di Rete Interoute che comprende i Nodi IP di Interoute presenti nel Regno Unito, in Irlanda, Belgio, nei Paesi Bassi, in Germania, Francia, Svizzera e Austria.

“Wires only” “Solo linea” indica un modello commerciale in cui Interoute non fornisce alcun CPE come parte integrante del Servizio di Accesso Internet. In tali casi il Punto di Demarcazione di Interoute presso i locali del cliente è costituito dal Network Termination Equipment (NTE) ed il cliente è responsabile della fornitura, dell'installazione e della gestione di qualsiasi apparecchiatura collegata a tale NTE.

Ogni altro termine iniziante per lettera maiuscola ha il significato attribuito ad esso nell'Allegato 1.

3. **CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI ACCESSO INTERNET**

Alla fornitura dei Servizi di Accesso Internet al Cliente, si applicano i termini e le condizioni seguenti.

3.1. **Durata iniziale del Servizio**

a. Il Servizio avrà una Durata Iniziale pari a quella riportata sull'Ordine di Acquisto (Purchase Order), con decorrenza a partire dalla Data di Rilascio del Servizio (Ready for Service Date).

3.2. **Accesso e permessi**

a.a. Il Cliente accetta di garantire a Interoute, nonché ai relativi dipendenti, rappresentanti e agenti da essa autorizzati, l'accesso ai Locali del Cliente, al fine di consentire a Interoute di adempiere ai propri obblighi di fornitura dei Servizi (ove ciò si riveli necessario).

b. Prima dell'installazione di qualsiasi Servizio presso i Locali del Cliente, quest'ultimo dovrà assicurarsi che siano stati ottenuti tutti i necessari permessi, licenze, approvazioni e autorizzazioni, e che siano stati eseguiti presso il Sito tutti i necessari lavori preparatori, in conformità ad eventuali istruzioni fornite da Interoute. Tali lavori saranno a esclusivo carico del Cliente.

c. Qualora il Cliente acquisti il servizio backup in tecnologia ISDN o ADSL, il Cliente sarà responsabile della fornitura di una linea ISDN / PSTN adeguata entro una distanza di un (1) metro dalla posizione nella quale Interoute dovrà fornire il CPE (salvo quanto diversamente concordato per iscritto tra le Parti). In tali casi il Cliente sarà responsabile di tutti i costi associati all'installazione e alla locazione della linea ISDN / PSTN, insieme a tutti i costi delle relative chiamate (ove applicabile).

d. Il Cliente dovrà in ogni momento fornire a Interoute, ai suoi dipendenti, rappresentanti e agenti autorizzati, a seconda dei casi e delle necessità, accesso al CPE attraverso la Rete IP di Interoute, o tramite altro mezzo, al fine di consentire a Interoute di eseguire la manutenzione del CPE. Qualora Interoute richieda al Cliente di poter disporre di tale accesso, lo informerà in anticipo.

e. Interoute potrà richiedere in qualsiasi momento il distacco dell'Apparato del Cliente (Customer Equipment) dalla Rete IP di Interoute nel caso debba condurre attività d'ispezione, manutenzione, regolazione, riparazione, sostituzione o collaudo del CPE sulla Rete IP di Interoute.

f. Il Cliente assicura a Interoute che non sostituirà il CPE, né apporterà modifiche, alterazioni o connessioni a tale apparecchiatura, senza aver prima ottenuto il consenso scritto da parte di Interoute. Il Cliente assicura altresì che non eseguirà disconnessioni da tale apparecchiatura, se non nel rispetto dei termini e delle condizioni fissate periodicamente da Interoute.

g. Il diritto di proprietà ed ogni altro diritto sugli apparati, compreso il CPE forniti da Interoute ai sensi del presente Accordo, spettano in ogni momento a Interoute, salvo diversamente riportato nel relativo Ordine d'Acquisto. Il Cliente dovrà adoperarsi al fine di impedire a terzi di avanzare qualsivoglia diritto in relazione a tali apparati.

h. Per tutta la durata del presente Contratto il Cliente si assume la responsabilità di assicurare e di mantenere assicurato il CPE, stipulando con una primaria compagnia assicurativa una polizza adeguata contro perdite, furti, danni, o deterioramenti cagionati da qualsiasi causa (ad eccezione del caso in cui tali danni o deterioramenti siano cagionati da Interoute o da propri rappresentanti). Il Cliente si assume permanentemente il rischio associato all'anzidetto CPE.

i. In caso di sospensione dell'erogazione di qualche Servizio, o in caso di risoluzione dell'Accordo da parte di Interoute, qualora Interoute accetti successivamente di riconnettere il CPE o di riattivare i

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

Servizi, Interoute avrà diritto di richiedere il, e il Cliente sarà tenuto al, pagamento dei costi di riconnessione (in base al vigente listino prezzi di Interoute, o in base a quanto periodicamente specificato) addebitati da Interoute contestualmente all'accettazione della riconnessione o riattivazione dei Servizi.

j. Interoute e/o i relativi subappaltatori installeranno l'NTE in ciascun sito del cliente all'interno della sala telecomunicazioni, in corrispondenza del punto in cui i cavi entrano fisicamente nell'edificio.

k. Qualora sia fornito il Servizio in modalità completamente gestita ("fully managed"), il Cliente è responsabile della realizzazione del collegamento trail CPE e l'NTE, a meno che il CPE sia posto a una distanza non superiore ai 3 metri dall'NTE, e che non vi siano ostacoli frapposti, nel qual caso Interoute fornirà il collegamento per collegare l'NTE al CPE.

l. Il Cliente è responsabile della realizzazione del collegamento interno necessario per connettere la local area network del cliente al CPE (nel caso dei Servizi fully managed), o all'NTE (nel caso dei Servizi wires only).

3.3. Servizi relativi a siti collegati tramite ADSL.

a. Il Cliente riconosce che la larghezza di banda effettiva potrebbe essere inferiore alla capacità preventivata e potrà variare in base a una serie di fattori, tra cui la distanza del Sito di Accesso Internet del Cliente dalla centrale telefonica di zona, il tipo di centrale telefonica, la configurazione della local area network del Cliente, la condizione e lunghezza della linea telefonica, il cablaggio in loco del Cliente, il numero di utenti e il tipo di applicazioni.

b. Il servizio ADSL viene fornito senza garanzie sulla capacità preventivata. Il Cliente riconosce che le variazioni di velocità non sono necessariamente associate a guasti della linea.

4. ONERI

a. Gli oneri relativi ai Servizi di Accesso Internet comprendono i costi ricorrenti e non ricorrenti stabiliti nell'Ordine di acquisto:

- Un **Costo di installazione** fisso non ricorrente è dovuto in via anticipata.
- Se viene selezionato un Modello di fatturazione fisso, un **Canone forfettario** mensile ricorrente o **Canone fisso** è dovuto in via anticipata;
- Se viene selezionato un Modello di fatturazione a consumo, sono dovuti i seguenti Costi:
 - 1) un **Canone di base concordato** fisso mensile e ricorrente (dovuto in via anticipata);
 - 2) un **Canone variabile per utilizzo della banda Burst** (ove applicabile) in pagamenti mensili posticipati fatturati in base alla percentuale di Mb di utilizzo (o parte di esso);

b. L'importo fatturabile del traffico scambiato con la Rete IP di Interoute attraverso la Porta del Cliente è calcolato secondo il Modello di fatturazione specificato nell'Ordine di Acquisto.

c. Salvo ove diversamente concordato tra le Parti nell'Ordine di acquisto, i Canoni per i Servizi di Accesso Internet e ogni eventuale costo di disdetta saranno fatturati in conformità ai termini specificati nell'Allegato 1 in relazione agli importi indicati dettagliatamente nell'Ordine di Acquisto o nel Cambio Ordine.

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

- d. Il valore della banda di Burst non può eccedere le dimensioni della porta fisica previste nell'Ordine di Acquisto. I canoni relativi al Traffico Burst non sono inclusi nel Costo mensile ricorrente.
- e. Laddove sia richiesta una fatturazione aggregata relativa a più di una Porta del Cliente, il Cliente si impegna per una Committed Data Rate (Banda Dati Stabilita) aggregata che viene condivisa tra tutte le Porte del Cliente. Il valore di banda aggregata a consumo sarà calcolato sommando il valore di banda a consumo relativo a tutte le Porte del Cliente. Al Cliente sarà addebitato un Canone mensile fisso ricorrente per il valore di banda fissa aggregata più i canoni corrispondenti ai burst aggregati fatturati in base a una tariffa su base Mb (o parte di esso) relativa alla quantità di banda aggregata utilizzata in eccesso rispetto alla Banda Dati Stabilita Aggregata.

5. LIVELLO DI SERVIZIO E CREDITI DI SERVIZIO

Interoute riconoscerà al Cliente Crediti di Servizio (ove applicabili), in conformità a quanto di seguito riportato, in caso di mancato rispetto dei seguenti

Livelli di servizio:

5.1. Livelli di servizio

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

5.2. Installazione del Servizio

- a. L'installazione del Servizio comprende l'installazione e la fornitura della Porta del Cliente, degli apparati, dei CPE e del Circuito di Accesso locale fornito da terzi o del circuito xDSL, ove fornito e mantenuto da Interoute fino al Nodo IP di Interoute.
- b. Per ogni Servizio, Interoute concorderà con il Cliente una Data di Rilascio Stabilita (Customer Committed Date o CCD) che tiene conto dei tempi di fornitura dell' NTE o del CPE e dell' installazione del Circuito di Accesso locale fornito da terzi o xDSL (ove applicabile). Nei casi in cui si debbano fornire Circuiti di Accesso locale forniti da terzi, i tempi di consegna saranno specificati da Interoute caso per caso.
- c. Laddove sia richiesto un Circuito di accesso locale fornito da terzi per collegare un determinato sito, in relazione alla fornitura di tale circuito, il Cliente riconosce e conviene che la consegna del Servizio al Sito non può essere garantita e sarà soggetta alla possibilità del provider di Accesso locale di collegare il sito. L'emissione da parte del Cliente e di Interoute di un Ordine di Acquisto non costituisce garanzia alcuna che Interoute riuscirà a consegnare i Servizi a tutti i Siti.
- d. Qualora solo una parte dell'ordine subisca un ritardo, i Crediti di Servizio saranno riconosciuti solo in relazione ai Servizi che non vengano consegnati entro la Customer Committed Date (CCD) per quel particolare Sito. Al completamento dell'installazione di ciascun Servizio, Interoute fornirà al Cliente un Documento di Rilascio del Servizio. Dopo il ricevimento del Documento di Rilascio del Servizio, il Cliente avrà tempo cinque (5) giorni lavorativi per accettare il Servizio o per comunicare a Interoute eventuali difetti sostanziali o difformità, secondo quanto stabilito nell'Allegato 1.
- e. Qualora la CCD per l'installazione del Servizio non sia rispettata da Interoute, saranno riconosciuti al Cliente i seguenti Crediti di Servizio:

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

Numero di giornate lavorative intere di ritardo rispetto alla Customer Committed Date per il Servizio:	Crediti di Servizio calcolati come % del Costo di Installazione:
Da 1 a 5 giorni	10%
Da 6 a 10 giorni	20%
Da 11 a 20 giorni	30%
> 21 giorni	50%

5.3. Disponibilità del Servizio

- a. Sia per il Servizio fully managed (completamente gestito) che per il Servizio wires only (solo linea), con Disponibilità del Servizio si intende la capacità di scambiare Traffico di tipo IP tra il Punto di Demarcazione del servizio Interoute e il Nodo IP di Interoute direttamente collegato nell'intero arco di 24 ore (fino alla Banda Dati Stabilita ove applicabile), da misurarsi con riferimento al Periodo di Revisione Mensile, e si basa sul numero di minuti in cui lo scambio di traffico di cui sopra non risulta possibile secondo quanto rilevato da Interoute sulla base delle condizioni riportate di seguito.
- b. Qualsiasi ritardo, interferenza, perdita o deterioramento del Servizio, direttamente o indirettamente, causati dai seguenti eventi non saranno considerati ai fini del calcolo della Disponibilità:
 - i. Casi di Fuori Servizio Programmato,
 - ii. Rifiuto di accesso a qualsivoglia CPE,
 - iii. Incompatibilità o malfunzionamento dell'apparato del cliente (Customer Equipment),, infrastrutture o applicazioni del Cliente, oppure
 - iv. Qualsiasi atto od omissione del Cliente
- c. Il Target di Disponibilità del Servizio dipende dal tipo di accesso/connesione alla Rete IP di Interoute come riportato nella tabella seguente:

Tipologia di connessione utilizzata per connettersi alla Rete IP di Interoute	Target di disponibilità del Servizio
Nodo IP protetto (nessun Accesso Locale)	99,99%
Circuiti Privati Ridondati (Linee concesse in affitto, Ethernet o fibra ottica spenta)	99,95%
Circuiti Privati Singoli (Linee concesse in affitto, Ethernet o fibra ottica spenta) con backup ISDN o xDSL	99,90%
Nodo IP non protetto (nessun Accesso Locale)	99,5%
Circuiti Privati Singoli (Linee concesse in affitto, Ethernet o fibra ottica spenta)	99,5%
Accesso locale Ethernet First Mile (EFM)	99,0%
Accesso locale xDSL	98,5%

- d. Per i Servizi che prevedono collegamenti di accesso realizzati tramite Circuiti Privati Ridondati o Circuiti Privati Singoli con backup ISDN o xDSL, il target di Disponibilità del Servizio si riferisce al fatto che almeno uno dei circuiti sia in funzione e perciò renda disponibile il Servizio.
- e. In caso di Servizio erogato in maniera aggregata , con più Porte Cliente incluse in un unico Servizio con modalità di fatturazione anch'essa aggregata, il Servizio sarà considerato disponibile se almeno una delle Porte del Cliente è in funzione e il Target di Disponibilità del Servizio per questo Servizio considerato nel suo complesso sarà (non calcolato per Porta del Cliente ma) pari al Target

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

di Disponibilità del Servizio della Porta del Cliente avente il tipo di connessione cui corrisponde il Target di Disponibilità del Servizio più elevato fra quelli riportati nella tabella di cui sopra.

- f. I Servizi Internet realizzati su Connessione Internet di terzi, Accesso IPSec o Accesso Mobile non si qualificano per i Crediti di Servizio ai sensi di questo paragrafo 5.3.
- g. La percentuale di disponibilità del Servizio è calcolata per il Periodo di revisione mensile, in base alla seguente formula:

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

Dove:

- P è la percentuale di Disponibilità;
- U è il numero totale di minuti di non disponibilità del Servizio presso il Sito del Cliente nel corso del Periodo di revisione mensile;
- H è il numero complessivo di minuti del relativo Periodo di revisione mensile;

Se Interoute fornisce al Cliente un tipo di accesso che non si trova negli elenchi contenuti nelle tabelle di cui sopra, il relativo SLA sarà fornito da Interoute su richiesta.

Crediti di disponibilità del Servizio

Qualora nel corso di un Periodo di revisione mensile la Disponibilità del servizio scenda al di sotto del Target indicato, saranno riconosciuti al Cliente i seguenti Crediti di Servizio, così calcolati:

Disponibilità del Servizio calcolata al di sotto del target di Disponibilità, in misura:	Crediti di Servizio calcolati come % del Costo Mensile:
≤ 0,25%	5%
≤ 0,75%	10%
≤ 1,5%	15%
≤ 2,5%	20%
≤ 3,5%	25%
> 3,5%	30%

5.4. Packet Delivery

- a. Il Target di Packet Delivery è >99,9% calcolato sulla media di tutti i percorsi tra Nodi IP di Interoute nel corso di un Periodo di revisione mensile.
- b. Il Packet Delivery medio viene calcolato mensilmente utilizzando la seguente formula:

Tav=	$\sum_i R_i$	X100
	$\sum_i S_i$	

Dove:

- Tav è la media del Packet Delivery.
- R_i è il numero totale di pacchetti IP ricevuti da ciascun Nodo IP di Interoute da un Nodo IP di Interoute di partenza; e

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

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

- c. Il Packet Delivery sarà misurato per Nodo IP di Interoute. I risultati per ogni periodo di cinque (5) minuti saranno riportati sull'Hub di Interoute.
- d. Qualora nel corso di un Periodo di revisione mensile il Packet Delivery medio scenda al di sotto del 99,9%, saranno riconosciuti al Cliente i seguenti Crediti di Servizio, così calcolati:

Packet Delivery durante un Periodo di revisione mensile al di sotto del Target di Packet Delivery in misura:	Crediti di Servizio calcolati come % del Costo Mensile:
$\leq 1\%$	1%
$\leq 2\%$	2%
$\leq 3\%$	3%
$> 3\%$	4%

5.5. Round Trip Delay

Il valore limite definito nello SLA (accordo sui livelli di servizio) per quanto riguarda il parametro Round Trip Delay (RTD) è basato sull'RTD medio misurato tra i nodi IP di Interoute nel corso del periodo di valutazione mensile, come indicato nella tabella seguente. L'RTD è misurato ogni 5 minuti fra i nodi IP di Interoute e i risultati vengono registrati nell'hub di Interoute.

	Est Europa	Paesi nordici	Sud Europa	USA	Ovest Europa	Hong Kong	Turchia
Est Europa	30	50	50	125	45	265	50
Paesi nordici		20	70	120	60	265	70
Sud Europa			35	115	40	265	80
USA				10	100	305	145
Ovest Europa					35	245	70
Hong Kong							265

Se il valore RTD medio viene superato nel corso di un qualsiasi periodo di valutazione mensile, l'utente ha diritto a un credito di servizio pari al 5% della tariffa mensile per il mese preso in esame.

5.6. Esclusioni al pagamento dei crediti di servizio

Interoute non corrisponderà all'utente i crediti di servizio in tutti i casi indicati nello Schedule 1 e nei seguenti casi:

- a. I crediti di servizio non sono applicabili per più di una inadempienza relativa a un qualsiasi livello di servizio indicato in questa Scheda 2 e generata dallo stesso evento.
- b. Problemi di DNS sui quali Interoute non ha controllo diretto. Ad esempio, in tutti i casi in cui un dominio non è gestito unicamente da Interoute sui suoi server DNS.

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

- c. Interoute non garantisce all'utente la possibilità di fare traffico Burst in ogni momento e il canone a consumo relativo al traffico burst (95%) è escluso dai calcoli dei crediti di servizio.
- d. Le performance di reti di terze parti, inclusi punti di interscambio di traffico tra cui reti Internet, connessioni di transito e peering fornite e controllate da altre società e punti di Interscambio Pubblici e Privati.

Inoltre, in relazione a un qualsiasi periodo di valutazione mensile, l'importo totale di un qualunque credito di servizio da corrispondere a causa dell'inadempienza allo SLA non può superare il 50% del Canone Mensile relativo al servizio interessato.

I crediti di servizio relativi all'installazione non si applicano ai servizi con accesso locale di terze parti. Nel caso in cui sia necessario ricorrere ad accesso locale fornito da terze parti, Interoute indicherà il tempo di consegna di volta in volta..

6. CANCELLAZIONE DEL SERVIZIO

Oltre ai provvedimenti relativi alla cancellazione anticipata indicati nella Clausola 6 dell'Allegato 1 (Schedule 1) "Interoute standard terms and conditions" (Termini e condizioni standard di Interoute) dell'accordo, nel caso in cui la totalità o parte del servizio venga cancellata prima della data prevista per l'attivazione del servizio, l'utente dovrà corrispondere una percentuale delle spese di installazione del servizio, in base al seguente schema:

Numero di giorni lavorativi precedenti alla data prevista per l'attivazione del servizio	Importo che l'utente deve corrispondere, come percentuale delle spese di installazione
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. NOTIFICA E GESTIONE DI GUASTI

7.1. Gestione dei guasti

- a. Qualsiasi guasto sospetto deve essere notificato al Centro Servizio Clienti di Interoute seguendo le procedure indicate nel Documento di Consegna del Servizio (Service Handover Document) fornito il giorno del rilascio del servizio (Ready for Service Date). Nel caso di notifica di un guasto, l'utente deve identificare il servizio interessato e fornire dettagli riguardo al guasto.

7.2. Tempi di riparazione

- a. Interoute si propone di risolvere i guasti che causano la perdita del servizio entro quattro (4) ore, fermo restando che, se necessario, sia fornito accesso al sito dell'utente interessato. Interoute fornirà all'utente degli aggiornamenti sui progressi fatti ogni due (2) ore, se non sono stati presi accordi diversi.
- b. Se il guasto è causato dall'accesso locale fornito da terzi, Interoute si adopererà per gestire la risoluzione del guasto con il fornitore dell'accesso locale quanto più velocemente possibile.

7.3. Durata del guasto

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

- a. Tutti i guasti registrati nel Sistema di Gestione della Rete (Network Management System) sono riconducibili al corrispondente ticket relativo al guasto generato dal centro servizi clienti. L'esatta durata del guasto viene calcolata sulla base del tempo intercorso tra il momento in cui avviene la notifica del guasto al centro servizi clienti e il momento in cui il servizio viene ristabilito.

7.4. Interruzioni programmate

- a. Alcune interruzioni programmate possono essere necessarie sulla rete IP di Interoute e sulle porte del cliente, inclusi hardware e/o software associati, al fine di eseguire attività programmate di manutenzione e aggiornamento. Fatta eccezione per i casi di emergenza, Interoute eseguirà tali interruzioni in base alla clausola relativa alle operazioni e alla manutenzione presente nell'Allegato 1 (Schedule 1).

8. SERVIZI RELATIVI AL NOME DI DOMINIO

- 8.1. Come servizio aggiuntivo, Interoute fornisce Servizio di DNS che include le seguenti attività:
 - a. Hosting di domini di clienti sul DNS di Interoute.
 - b. Interoute Domain Manager, uno strumento che gli utenti possono utilizzare per eseguire le seguenti funzioni relative ai propri domini.
 - c. Acquistare un nome di dominio per il quale Interoute offre una soluzione di hosting.
 - d. Trasferire un nome di dominio a /da server di hosting di Interoute.
 - e. Gestire un dominio per il quale Interoute offre una soluzione di hosting.
- 8.2. Gli utenti possono richiedere che Interoute esegua tutti i servizi disponibili in Interoute Domain Manager tuttavia, Interoute, a propria discrezione, può imporre tariffe aggiuntive a tali utenti.
- 8.3. I servizi relativi al nome di dominio di Interoute sono forniti senza alcuna garanzia o accordo sui livelli di servizio.
- 8.4. Gli utenti hanno la responsabilità di assicurarsi che le informazioni e i dati associati ai domini per i quali Interoute offre il servizio di hosting siano rilevanti e aggiornati.
- 8.5. Interoute non ha alcun controllo sulla disponibilità dei nomi di dominio e pertanto non accetta alcuna responsabilità in merito alla disponibilità dei nomi di dominio. Se un nome di dominio non è o diventa non disponibile a causa della richiesta di un ente regolatore dedicato alla registrazione dei nomi di dominio, l'utente deve prendere le dovute misure al fine di rinunciare al nome di dominio in questione oppure rispettare la decisione di tale ente regolatore. Interoute si riserva di intraprendere tutte le dovute misure al fine di ottenere lo stesso risultato.

9. RISORSE DI NUMERAZIONE DI RETE

- 9.1. A seguito dell'ordine di acquisto, gli indirizzi IP sono assegnati in base alle esigenze degli utenti, in rigorosa ottemperanza delle linee guida RIPE, disponibili alla pagina www.ripe.net, e delle buone prassi largamente accettate nel settore.
- 9.2. Interoute ospiterà ed instraderà gli indirizzi IP del tipo Provider Independent precedentemente assegnati al cliente solo se tali indirizzi sono stati assegnati direttamente al cliente e non attraverso

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

altri provider di servizi Internet. Il Cliente è responsabile del mantenimento dei requisiti alla base dell'assegnazione degli indirizzi IP del tipo Provider Independent e che siano sempre aggiornati e validi. Interoute non garantisce che gli indirizzi IP assegnati in modalità Provider Independent al cliente siano instradabili verso le aree della rete Internet.

- 9.3. Interoute assegna indirizzi IP del tipo Provider Aggregatable nuovi o aggiuntivi in conformità con la politica di Interoute e a seguito del ricevimento di documentazione appropriata che giustifichi la necessità di tali indirizzi. In alcune circostanze potrebbe essere necessario ottenere l'approvazione dell'apposita autorità (ad esempio RIPE) per gli indirizzi IP e in tali casi Interoute non può essere ritenuta responsabile per le decisioni prese dalle autorità competenti.
- 9.4. Nel momento in cui Interoute assegna al cliente un indirizzo del tipo Provider Aggregatable, tali indirizzi sono assegnati solo per la durata del servizio e diventano non più validi quando Interoute non fornisce più il servizio all'utente. A sua unica discrezione, Interoute può decidere se offrire un'estensione temporanea, di solito corrispondente a trenta (30) giorni dalla data di fine servizio. Una volta terminato il servizio o dopo il periodo di estensione (se pertinente), Interoute può assegnare di nuovo tali indirizzi ad altri clienti. Se desidera ottenere indirizzi che può mantenere in seguito alla rescissione del servizio, l'utente deve farne richiesta direttamente all'autorità competente. Se le autorità competenti o altri Provider di servizi Internet prendono decisioni in merito agli indirizzi IP, tali parti ne sono responsabili e Interoute non accetta alcuna responsabilità per tali decisioni.
- 9.5. In relazione alle misure adottate da Interoute in ottemperanza a questo paragrafo 9, Interoute, a sua discrezione, può addebitare canoni aggiuntivi al Cliente.
- 9.6. Tutti i servizi forniti da Interoute in ottemperanza a questo paragrafo sono forniti espressamente senza garanzia, accordo sui livelli di servizio o vincoli in merito a disponibilità e tempestività della risposta.

10. BLOCCO DEL TRAFFICO E ATTACCHI DDOS

- 10.1. Interoute si riserva il diritto di bloccare il traffico dell'utente come necessario per proteggere la rete di Interoute o il traffico dei suoi altri utenti.
- 10.2. Interoute non garantisce la protezione dell'utente e dei clienti finali dell'utente da attacchi DDoS. Interoute consiglia agli utenti di acquistare un servizio di protezione DDoS contro attacchi DDoS.

11. ARCHIVIO STORICO E BACK-UP

Sebbene Interoute esegua il back-up dei suoi server regolarmente nell'ambito delle procedure di gestione dei propri sistemi interni, Interoute non garantisce l'archiviazione o il back-up dei dati del cliente.

12. RESPONSABILITÀ PER I DISPOSITIVI E RELATIVI SOFTWARE DEGLI UTENTI

- a. L'Apparato del Cliente (Customer Equipment) e le relative applicazioni software e i sistemi operativi possono essere installate all'interno dei locali gestiti da Interoute sulla base del Contratto e delle condizioni aggiuntive relative al servizio di co-location.
- b. L'Apparato del Cliente (Customer Equipment) collegato ai servizi Internet di Interoute deve operare a livello di rete della pila protocollare OSI (Open Systems Interconnection) / livello Internet della pila protocollare Internet.

Allegato 2f

Termini aggiuntivi per il servizio di Accesso Internet

- c. L'Apparato del Cliente (Customer Equipment) che opera al livello di data link della pila protocollare (OSI) / livello link della pila protocollare Internet) non deve essere collegato direttamente al servizio Internet di Interoute.

13. **Risorse di numerazione Internet indipendenti (indirizzi internet IP in modalità Provider Independent)**

L'utente deve contattare direttamente l'NCC di RIPE per ottenere l'assegnazione di Risorse Internet di Numerazione indipendente.

Interoute non fornisce alcun servizio a questo proposito. Tuttavia, in base alla richiesta specifica del Cliente, Interoute può prendere in considerazione di offrire un servizio di sponsorizzazione a una tariffa prestabilita applicando i termini e le condizioni imposte da RIPE.