

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio IP VPN di Interoute comprende la fornitura di una rete IP su base MPLS, privata, completamente gestita e dedicata.

2. DEFINIZIONI

“**Accesso ad Internet**” significa la fornitura della connettività ad Internet attraverso la Rete IP di Interoute. L'Accesso ad Internet è fornito in conformità alle condizioni e termini di cui alle Clausole Aggiuntive per i Servizi di Accesso ad Internet di Interoute.

“**Accesso Indiretto**” significa la connessione alla Rete IP di Interoute realizzata attraverso la rete di terzi. I meccanismi di Accesso Indiretto comprendono, a titolo meramente esemplificativo, interconnessioni alle reti ADSL o SDLS, interconnessioni alla rete MPLS tra fornitori MPLS, con l'esclusione specifica della connessione attraverso la rete Internet pubblica.

“**Accesso Locale di Terzi**”, “**Accesso Locale**”, “**Linee in Locazione**”, “**Circuiti Privati**” e “**Accesso**” significa le connessioni fisiche a breve raggio che collegano i locali del Cliente con il più vicino POP di Interoute impiegabile, basate su tecnologia SDH.

“**ADSL / SDSL**” significa servizi di linea “*Asymmetric Digital Subscriber Line*” o “*Symmetric Digital Subscriber Line*”.

“**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 al Cliente.

“**Apparecchiatura del Cliente**” significa ogni apparecchiatura sia di proprietà del Cliente ovvero concessagli in locazione da soggetti terzi diversi da Interoute.

“**Apparecchiatura Gestione Firewall**” significa l'apparecchiatura, i sistemi, i cavi e l'attrezzatura fornita da Interoute, o da una sua Affiliata, presso un Sito di co-locazione di Interoute necessaria a rendere disponibile al Cliente il Servizio Gestione Firewall.

“**Apparecchiatura presso i Locali del Cliente**” o “**CPE**” significa l'Apparecchiatura collocata presso i locali del Cliente fornita, di proprietà, e oggetto di manutenzione da parte di Interoute, da considerarsi parte integrante della Rete IP di Interoute.

“**Internet Centrale**” significa una caratteristica opzionale del servizio IP VPN ordinata in virtù dell'Ordine di Acquisto applicabile e comprensiva dell'Accesso ad Internet e della Gestione Firewall, co-locali all'interno di uno dei Nodi Principali IP di Interoute.

“**Co-locazione e Servizi di Co-locazione**” significa la fornitura e la manutenzione di uno spazio all'interno di una struttura fornita da Interoute all'esclusivo scopo di sistemarvi l'apparecchiatura di telecomunicazione fornita e gestita del Cliente ed ordinata in virtù di un Ordine d'Acquisto. I Servizi di Co-locazione sono forniti in conformità alle condizioni e termini di cui alle Clausole Aggiuntive per i Servizi di Co-locazione di Interoute.

“**Connessione ad Internet di Terzi / Accesso IPSec**” significa una connessione alla Rete IP di Interoute attraverso la rete Internet pubblica.

“**Consegna del Pacchetto**” significa una misura indicativa, espressa in termini percentuali, del numero di pacchetti IP ricevuti con successo in un certo Nodo Principale IP della Rete IP di Interoute.

“**Data di Consegna Convenuta**” significa la data stabilita per l'Installazione del Servizio, convenuta congiuntamente per iscritto dal Cliente e da Interoute nell'Ordine d'Acquisto ovvero comunicata al Cliente da Interoute in seguito all'esecuzione dell'Ordine d'Acquisto.

“**Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio**” significa la data in cui Interoute fornirà il Servizio (o, all'occorrenza, ciascuna Porta del Cliente o altra caratteristica opzionale del Servizio IP VPN) pronto all'utilizzo presso il Punto di Demarcazione di Interoute, compreso l'Accesso Locale o l'ADSL/SDSL eventualmente ordinati.

“**Disponibilità**” significa l'effettiva possibilità di generare Traffico IP tra la Rete IP di Interoute e la Porta assegnata al Cliente nell'arco di 24 ore, calcolata con riferimento ad un Periodo di Controllo Mensile.

“**IP VPN**” significa una rete IP privata separata dalla rete Internet Pubblica

“**Locali del Cliente**” significa un luogo collocato dove ha sede il Cliente in cui è installata l'apparecchiatura per la fornitura del/i Servizio/Servizi.

“**Modello di Fatturazione**” significa lo specifico sistema di fatturazione del Cliente applicabile alle varie tipologie di utilizzo, basato sui prezzi descritti nell'Ordine d'Acquisto in relazione al traffico generato dal Cliente con la Rete IP di Interoute attraverso la Porta del Cliente.

“**Nodo Principale IP di Interoute**” significa la struttura fisica impiegata per accogliere la Rete IP di Interoute nonché le varie Apparecchiature di trasporto e commutazione di proprietà di Interoute che costituiscono la Rete IP di Interoute.

“**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.

“**Politica di Firewall**” significa il documento sottoposto ad Interoute e che stabilisce le regole che il Cliente chiede ad Interoute di adottare nell'ambito dei Servizi Gestione Firewall.

“**Porta del Cliente**” significa la fornitura della connessione fisica o logica alla Rete IP di Interoute, che è fornita in esclusiva per l'uso ed il Traffico del Cliente e rappresenta l'interfaccia tra l'Accesso Locale di terzi, la rete ADSL/SDLS, o la connessione diretta con l'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente.

“**Portale Web di Interoute**” significa il sito internet che il Cliente può utilizzare per consultare on-line i rapporti relativi al servizio.

“**Prezzi**” significa il Prezzo della Porta del Cliente, il prezzo dell'Accesso Locale o dell'ADSL/SDLS (ove applicabile), il prezzo per l'Installazione, il Prezzo di Utilizzo ed ogni altro prezzo pagabile dal Cliente per il/i Servizio/Servizi, in conformità a quanto previsto nell'Ordine d'Acquisto.

“**Prezzi della Porta del Cliente**” significa i prezzi della Porta del Cliente dovuti mensilmente, descritti nel/negli Ordine/i D'Acquisto di riferimento.

Allegato 2g

clausole aggiuntive per i servizi IP VPN

“**Prezzi di Accesso Locale**” significa i prezzi di installazione e quelli dovuti mensilmente tanto in relazione all'Accesso Locale quanto all'ADSL / SDLS, in conformità a quanto previsto nell'Ordine/i D'Acquisto di riferimento.

“**Prezzo di Installazione**” significa i prezzi pagabili dal Cliente per l'installazione e la fornitura dei Servizi IP VPN in conformità a quanto previsto nell'Ordine di Acquisto.

“**Prezzo Mensile**” significa tutti i prezzi fissi dovuti mensilmente dal Cliente per la fornitura dei Servizi IP VPN in conformità a quanto previsto nell'Ordine di Acquisto.

“**Prezzo di Utilizzo**” significa i prezzi per l'utilizzo del Servizio sostenuti dal Cliente durante un Periodo di Controllo Mensile calcolato secondo il Modello di Fatturazione descritto nell'Ordine di Acquisto.

“**Punto di Demarcazione di Interoute**” significa il punto della Rete IP di Interoute che individua il confine fisico o logico tra la Rete IP di Interoute e l'Apparecchiatura del Cliente. Per quei siti in cui sia fornita una Apparecchiatura del Cliente gestita il confine fisico tra Interoute ed il Cliente è rappresentato dall'interfaccia sulla Apparecchiatura del Cliente. Per quei siti in cui non sia fornita una Apparecchiatura del Cliente gestita, il Punto di Demarcazione è rappresentato dalla Porta del Cliente.

“**Rete IP di Interoute**” significa la rete a commutazione di pacchetto di tipo IP di proprietà di Interoute e dalla stessa gestita al fine di veicolare il Traffico.

“**Ritardo nella Trasmissione Completa del Pacchetto**” significa una misura indicativa del tempo necessario per trasmettere e ricevere presso lo stesso Nodo Principale IP di Interoute un pacchetto IP di una dimensione definita “*Ping Packet*” da qualsiasi altro Nodo Principale IP di Interoute della Rete IP di Interoute.

“**Servizio o Servizi**” significa la fornitura della connessione IP privata, su base MPLS, completamente gestita e dedicata, ivi incluso ogni servizio opzionale specificato nell'Ordine di Acquisto applicabile

“**Servizio Gestione Firewall**” significa la caratteristica opzionale del Servizio VPN per la fornitura e la gestione dell'Apparecchiatura e dei Servizi Gestione Firewall nonché ogni corrispondente Software in Licenza e l'implementazione della Politica di Firewall del Cliente all'interno di una struttura fornita da Interoute in cui è disponibile la collocazione.

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

“**Sito**” significa lo spazio occupato dal Cliente e/o da Interoute presso cui il Cliente richiede la fornitura del Servizio o altresì occupato per l'installazione dell'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente necessaria per la fornitura dei Servizi al Cliente.

“**Traffico**” significa tutti i pacchetti IP generati dal Cliente che siano trasmessi e ricevuti presso la Porta del Cliente. L'ammontare fatturabile del traffico generato tramite la Rete IP di Interoute attraverso la Porta del Cliente viene calcolato in conformità al Modello di Fatturazione.

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

3. CLAUSOLE APPLICABILI AL SERVIZIO IP VPN

Le seguenti condizioni e termini si applicano ogni qualvolta Interoute fornisca Servizi IP VPN al Cliente.

3.1. Data Iniziale del Servizio

L'erogazione di ciascun Servizio avrà la stessa data iniziale di quella stabilita nell'Ordine di Acquisto che corrisponde alla Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio.

3.2. Accesso ed Autorizzazione

- Il Cliente garantisce ad Interoute, nonché ai dipendenti, rappresentanti, agenti terzi dalla stessa autorizzati, l'accesso ai Locali del Cliente al fine di consentire ad Interoute di adempiere le obbligazioni su di essa gravanti in relazione alla fornitura dei Servizi (quando ciò sia necessario).
- Prima che si proceda all'attivazione di qualsiasi Servizio presso i Locali del Cliente, il Cliente deve assicurarsi che siano stati ottenuti tutti i necessari permessi, licenze ed autorizzazioni, e che siano state compiute le necessarie attività di preparazione del proprio Sito, nel rispetto delle eventuali istruzioni impartite da Interoute. Il costo di tali attività è interamente ed esclusivamente a carico del Cliente.
- In ogni occasione in cui ciò sia ragionevolmente richiesto, il Cliente garantirà ad Interoute, ai dipendenti, rappresentanti e agenti autorizzati, l'accesso all'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente attraverso le Rete IP di Interoute o in altro modo, al fine di consentire ad Interoute la gestione dell'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente. Qualora Interoute richieda al Cliente la disponibilità di tale accesso glielo comunicherà in anticipo.
- Interoute potrà richiedere in qualsiasi momento che l'Apparecchiatura del Cliente sia disconnessa dalla Rete IP di Interoute nel caso in cui una qualche attività di ispezione, manutenzione, aggiustamento, riparazione o collaudo possa cagionare un'interruzione non ragionevole della rete stessa o delle attività o apparecchiature di terzi.
- Il Cliente assicura ad Interoute che non sostituirà l'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente, né apporterà modifiche, alterazioni o connessioni alla stessa se non con il previo consenso scritto di Interoute, parimenti non apporterà alcuna manomissione dell'Apparecchiatura in oggetto se non in conformità alle condizioni e termini eventualmente convenuti con Interoute. Inoltre, l'Apparecchiatura IP dovrà essere custodita dal Cliente con la massima cura e diligenza, dal momento in cui la stessa gli verrà consegnata. Il Cliente assume altresì ogni rischio relativo al perimento dell'Apparecchiatura.

Allegato 2g

clausole aggiuntive per i servizi IP VPN

- Il diritto di proprietà ed ogni altro diritto sull'Apparecchiatura, ivi incluso l'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente, fornita da Interoute in virtù del presente Contratto spettano esclusivamente ad Interoute. Il Cliente deve adoperarsi al fine di evitare che soggetti terzi possano avanzare qualsivoglia diritto in relazione all'Apparecchiatura in oggetto.
- Per tutta la durata del presente Contratto il Cliente si assume la responsabilità di stipulare e mantenere con primaria compagnia assicurativa una polizza per assicurare l'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente contro le perdite, i furti, i danni o deterioramenti causati da qualsivoglia causa (ad eccezione dei casi in cui tali danni e deterioramenti siano cagionati da Interoute o dai suoi agenti). Il Cliente si assume permanentemente il rischio in relazione all'Apparecchiatura in oggetto.
- Qualora l'erogazione di qualche Servizio venga sospesa, oppure Interoute risolve il presente Contratto, nel caso in cui Interoute successivamente accetti di ri-connettere l'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente o di ri-attivare il Servizio in oggetto, Interoute avrà diritto di chiedere, ed il Cliente sarà tenuto ad ottemperare tale richiesta, il pagamento del costo di riattivazione (in conformità al listino prezzi correntemente applicato da Interoute) imposto da Interoute contestualmente all'accettazione della ri-connesione o ri-attivazione del Servizio.

3.3. Accettazione Manutenzione e Qualità del Servizio

- Qualora il Cliente abbia ordinato Internet Centrale con il relativo Ordine di Acquisto, il Cliente riconosce e garantisce di essere, in ogni momento, in possesso, nonché di osservare, la Politica di Firewall e si impegna a tenere integralmente (e prontamente) informata Interoute in relazione a tale Politica e ad eventuali sue modifiche, e, su richiesta di Interoute, il Cliente dovrà fornire, alla stessa, una copia delle citata Politica di Firewall. Il Cliente riconosce ed accetta che Interoute non sarà in alcun modo responsabile per alcuna violazione dei sistemi di sicurezza o malfunzionamenti derivanti dalla Politica di Firewall del Cliente ed Interoute non sarà tenuta a fornire, dare istruzioni o conformarsi alla Politica di Firewall dei Clienti. Il Cliente dichiara di aver accertato, l'idoneità del Servizio Internet Centrale, ai requisiti basati sulla Politica di Firewall che il Cliente possiede e che osserva in ogni momento. Interoute non garantisce il raggiungimento di tali requisiti da parte del Servizio e che lo stesso funzioni in tutte le circostanze in cui viene utilizzato dal Cliente o che funzioni ininterrottamente o sia privo di errori.
- Le parti convengono che è tecnicamente impossibile che i Servizi forniti siano privi di difetti. Tuttavia, e senza che ciò contrasti con l'assunto generale che precede, Interoute farà il possibile per fornire Servizi di livello conforme agli standard di qualità di seguito descritti. Interoute farà il possibile per compiere l'attività di manutenzione, l'aggiornamento, la riparazione o la ri-connesione dell'Apparecchiatura di Interoute e per erogare i Servizi in conformità a quanto disposto dal presente Contratto nonché per mantenere L'Apparecchiatura in Interoute in buono stato operativo.

4. PREZZI

4.1 Prezzi pagabili dal Cliente

- I Prezzi relativi al/i Servizio/Servizi IP VPN comprendono il Prezzo di Installazione, il Prezzo Mensile e (se applicabile) il Prezzo di Utilizzo.
- Salvo quanto diversamente concordato tra le Parti nell'Ordine d'Acquisto, i Prezzi relativi al/i Servizio/Servizi IP VPN ed ogni eventuale costo di disdetta saranno fatturati in conformità alle previsioni stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto di Interoute con riferimento alle somme riportate in dettaglio nell'Ordine d'Acquisto o nell'Ordine di Modifica.
- Ogni costo addizionale, quale, ad esempio, il Prezzo di Accesso Locale di Terzi, sarà fatturato al Cliente nella misura in cui tale costo sarà sostenuto.

5. LIVELLO DEL SERVIZIO

In caso di mancata conformità agli standard qualitativi relativi di seguito riportati Interoute garantirà al Cliente un rimborso ("Crediti di Servizio") (ove applicabili), in conformità a quanto qui di seguito disposto.

5.1 Standard di Qualità del Servizio

Gli standard di qualità del Servizio sono definiti con riferimento ai seguenti indici di funzionamento del Servizio:

- Attivazione del Servizio
- Disponibilità del Sito
- Consegna del Pacchetto
- Ritardo nella Trasmissione Completa del Pacchetto

5.2 Attivazione del Servizio

- Data di Consegna Convenuta: Per ogni Sito Interoute concorderà con il Cliente una Data di Consegna Convenuta definita tenendo conto della disponibilità manifestata dal fornitore di ogni Apparecchiatura e della installazione dell'Accesso Locale di Terzi o della ADSL/SDSL (qualora sia prevista) con esito positivo.
- Salvo quanto previsto espressamente nell'Ordine di Acquisto, per ogni Sito, Interoute indicherà la Data di Consegna Convenuta previa accettazione di un Ordine d'Acquisto debitamente sottoscritto.

Allegato 2g

clausole aggiuntive per i servizi IP VPN

- Il Termine per l'attivazione del Servizio è pari a quarantacinque (45) Giorni Lavorativi per ciascun Sito IP VPN o di Internet Centrale. Tale termine decorre dall'accettazione da parte di Interoute di un Ordine d'Acquisto debitamente sottoscritto relativo ai siti che si avvalgono della connessione ADSL/SDSL. Nei casi in cui debbano essere forniti circuiti di Accesso Locale di Terzi, i tempi di attivazione saranno precisati da Interoute di volta in volta.
- L'attivazione del Servizio comprende l'installazione e la fornitura della Porta del Cliente, dell'Apparecchiatura, della eventuale Apparecchiatura presso i Locali del Cliente e del circuito di Accesso Locale di Terzi o circuito ADSL/SDSL alla Rete IP di Interoute, nel caso in cui tali circuiti siano forniti e sottoposti alla manutenzione di Interoute.
- Qualora solo una parte dell'ordine subisca un ritardo, i rimborsi ("Crediti di Servizio") matureranno solo in relazione a quel/i Servizio(i) che non è/siano stato/i consegnato/i entro la Data di Consegna Convenuta per quel particolare Sito. Contestualmente al completamento dell'attivazione del Servizio (o del relativo Sito IP VPN), Interoute consegnerà al Cliente un certificato di accettazione del Servizio (o del relativo Sito IP VPN). Entro cinque (5) Giorni Lavorativi dalla data della ricezione del certificato di accettazione, il Cliente deve in alternativa:

- (a) confermare ad Interoute la propria accettazione del Servizio (o del relativo Sito IP VPN) controfirmando il suddetto certificato di accettazione. La data in cui Interoute avrà rilasciato il certificato dell'accettazione varrà come Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio per i Servizi cui si riferisce (o per il relativo Sito IP VPN).
- (b) comunicare ad Interoute ogni difetto sostanziale o difformità del Servizio (o del relativo Sito IP VPN) e, congiuntamente a tale comunicazione, fornire ad Interoute i risultati del collaudo compiuto da cui si deduce tale difetto sostanziale o difformità [NOTE FOR INTERROUTE: The word highlighted in yellow refers to the testing, whose procedure is not detailed in this Exhibit. We suggest to include a description fo the testing procedure]

- Qualora un qualsiasi difetto sostanziale o difformità comunicato ad Interoute in conformità a quanto disposto dalla clausola 5.2 punto (b) sia attribuibile ad un'azione od omissione del Cliente, Interoute avrà diritto di fatturare al cliente i costi sostenuti in misura ragionevole per la verifica e l'eliminazione del difetto sostanziale o della difformità in questione.
- Qualora un qualsiasi difetto sostanziale o difformità comunicato ad Interoute in conformità a quanto disposto dalla clausola 5.2 punto (b) sia attribuibile ad un'azione od omissione da parte di Interoute, quest'ultima si impegna, in buona fede, a realizzare tutti i lavori necessari al fine rimuovere le difformità esitenti e fornire il Servizio secondo quanto specificato nel presente Allegato.
- Qualora il Cliente non rispetti i termini di comunicazione indicati nella presente clausola 5.2, si presumerà che il Cliente abbia accettato i Servizi (o il relativo Sito IP VPN) ed abbia controfirmato il certificato di accettazione alla data in cui tale certificato gli è stato fornito da Interoute. La data in cui il certificato di accettazione è stato fornito da Interoute varrà come Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio per i Servizi cui si riferisce (o per il relativo Sito IP VPN).

- Qualora Interoute non sia in grado di rispettare la Data di Consegna Convenuta per un determinato Sito IP VPN, i Crediti di Servizio matureranno secondo la seguente tabella:

Numero degli Interi Giorni Lavorativi di ritardo rispetto alla Data di Consegna Convenuta per un determinato Sito:	Crediti di Servizio calcolato come % del Prezzo di Installazione relativo al Sito stesso:
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 Sito

- Per Disponibilità del Sito si intende l'effettiva possibilità di scambiare, 24 ore su 24, Traffico IP tra il Punto di Demarcazione di Interoute assegnato e la Rete IP di Interoute, da misurarsi con riferimento al Periodo di Controllo Mensile ad un mese solare e tenendo conto dei minuti durante i quali lo scambio non è stato disponibile secondo quanto stabilito da Interoute sulla base delle condizioni previste per il calcolo dell'"Indisponibilità", qui di seguito riportate.
- Per Indisponibilità si intende ogni perdita di connessione fatta eccezione per le ipotesi di l'indisponibilità della rete causata:
 - (a) Da eventi che ricadono nell'Interruzione Pianificata;
 - (b) Dal diniego di accesso all'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente;
 - (c) Dall'Apparecchiatura, dalle strutture o applicazioni del Cliente; oppure
 - (d) Dall'inadempimento del Cliente delle obbligazioni contenute nel presente Contratto.
- Il Livello di Disponibilità del Sito dipende dal sistema di accesso alla Rete IP di Interoute ed è definito in conformità alla seguente tabella:

Allegato 2g

clausole aggiuntive per i servizi IP VPN

Tipologia di Connessione impiegata per l'accesso alla Rete IP di Interoute	Livello di Disponibilità del Sito
Internet Centrale	99.95%
Circuiti Privati (denominati anche Linee Affittate)	99.5%
Accesso Indiretto (comprese ADSL / SDSL)	98.5%
Connessione ad Internet da parte di Terzi / Accesso IPSec	0%

- La Percentuale di Disponibilità del Sito è calcolata secondo il Periodo di Controllo Mensile in base alla seguente formula:

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

Ove:

P rappresenta la percentuale di disponibilità;

U rappresenta il numero complessivo dei minuti nel corso del relativo Periodo di Controllo Mensile durante i quali il Servizio non è disponibile presso il Sito del Cliente;

H rappresenta il numero complessivo dei minuti del relativo Periodo di Controllo Mensile;

- Qualora la Disponibilità del Sito scenda al di sotto dei livelli di Disponibilità del Sito stabiliti nel corso di un qualsiasi Periodo di Controllo Mensile, il Cliente acquisirà il diritto a Crediti di Servizio in conformità a quanto segue:

Misura Percentuale della differenza tra la Disponibilità di un Sito nel corso del Periodo di Controllo Mensile ed il livello di Disponibilità:	Crediti di Servizio calcolati come % del Prezzo Mensile della Porta stabilito per il Sito di riferimento:
Fino al 1%	5%
Fino al 2%	10%
Fino al 3%	15%
Più del 3%	20%

5.4 Consegna del Pacchetto

- Il livello della Consegna del Pacchetto è maggiore del 99,9% risultante dal calcolo medio effettuato su tutte le tratte comprese fra i Nodi Principali IP di Interoute nel corso di un Periodo di Controllo Mensile.
- La Consegna del Pacchetto non si applica agli eventi che ricadono dell'Interruzione Pianificata delle Rete IP di Interoute e/o della Porta del Cliente.
- La Percentuale Media di Consegna del Pacchetto è calcolata mensilmente in base alla seguente formula:

$$Tav = \frac{\sum Ri}{\sum Si} \times 100$$

Ove:

Tav rappresenta la Percentuale Media di Consegna del Pacchetto;

Ri rappresenta il numero complessivo di pacchetti IP ricevuti da ciascun Nodo Principale IP dal Nodo Principale IP d'origine; e

Si rappresenta il numero complessivo di pacchetti IP inviati dal Nodo Principale IP d'origine ad ogni Nodo Principale IP;

- La Consegna del Pacchetto sarà misurata in rapporto ad ogni singolo Nodo Principale IP di Interoute sulla base dei risultati riportati ogni cinque (5) minuti sul Portale Web di Interoute.

- Qualora la Percentuale Media di Consegna del Pacchetto scenda al di sotto del 99,9% nel corso di un qualsiasi Periodo di Controllo Mensile, il Cliente acquisirà il diritto a Crediti di Servizio in conformità a quanto segue:

Misura Percentuale della differenza della Consegna del Pacchetto rispetto al livello del 99,9% nel corso di un Periodo di Controllo Mensile:	Crediti di Servizio calcolati come % dei Complessivi Prezzi Mensili della Porta relativi al Periodo di Controllo Mensile di riferimento:
Fino all'1%	1%
Fino al 2%	2%
Fino al 3%	3%
Più del 3%	4%

5.5 Ritardo nella Trasmissione Completa del Pacchetto

- Il livello di Ritardo Medio nella Trasmissione Completa del Pacchetto, risultante dal calcolo medio effettuato su tutte le tratte comprese fra i Nodi Principali IP di Interoute nel corso di un Periodo di Controllo Mensile è:
 - Tra Nodi Principali IP di Interoute in Europa: < 40 ms
 - Tratte Transatlantiche: < 100 ms
- Anche il Ritardo nella Trasmissione Completa del Pacchetto sarà misurato in rapporto ad ogni singolo Nodo Principale IP di Interoute sulla base dei risultati riportati ogni cinque (5) minuti sul portale Web di Interoute.
- Nel caso in cui il Ritardo Medio nella Trasmissione Completa del Pacchetto sia superato nel corso di un qualsivoglia Periodo di Controllo Mensile, il Cliente acquisirà il diritto ad un Credito di Servizio pari al 1% della somma dei Prezzi Mensili della Porta stabiliti per tutti i Siti IP VPN del Cliente in relazione al Periodo di Controllo Mensile in questione.

5.6 Calcolo dei Crediti di Servizio

- 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 Mensile di Controllo, 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 della mancata conformità agli standard qualitativi sopra descritti mediante richiesta da indirizzare al Centro Assistenza Clienti di cui alla clausola 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 alla clausola 19 delle Condizioni Generali di Contratto.

5.7 Esclusione di pagamenti del Credito di Servizio

- I Crediti di Servizio non saranno pagabili da Interoute al Cliente in relazione alla Data di Consegna Convenuta, alla Disponibilità del Sito, alla Consegna del Pacchetto ed alla Trasmissione Completa del Pacchetto qualora i malfunzionamenti o le interruzioni del Servizio siano dovuti ad una delle seguenti cause:
 - Difetto o negligenza imputabile al Cliente, ai suoi dipendenti, agenti o subcontraenti;
 - La violazione da parte del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto Interoute;
 - Il malfunzionamento o altro problema relativo all'apparecchiatura connessa dal lato Cliente del Punto di Demarcazione di Interoute, quale ad esempio il LAN del Cliente;
 - Uno qualsiasi degli eventi di cui alla Clausola 12 delle Condizioni Generali di Contratto di Interoute (Forza Maggiore);
 - Una qualsiasi interruzione o degradazione del Servizio esistente che origina da una richiesta di cambiamenti o di aggiornamenti del Servizio da parte del Cliente;
 - L'incapacità del Cliente di assicurare ad Interoute l'accesso alle Apparecchiature presso i Locali del Cliente fornite e sottoposte alla manutenzione di Interoute nei casi in cui l'accesso sia stato precedentemente richiesto da Interoute;
 - Richiesta da parte del Cliente di chiudere o sospendere l'accesso ad Internet Centrale
- I Crediti di Servizio non si applicano agli eventi che ricadono nell'Interruzione Pianificata della Rete IP di Interoute e/o della Porta del Cliente.
- Quando uno stesso evento dà origine a più violazioni degli standard qualitativi descritti nel presente Allegato, i Crediti di Servizio si applicano solo ad una delle violazioni.
- L'ammontare complessivo di ogni Credito di Servizio pagabile in ragione di una violazione dei suddetti standard qualitativi in relazione ad un Periodo di Controllo Mensile non potrà eccedere il 100% del Prezzo Mensile per il relativo Servizio fornito nel relativo Periodo di Controllo Mensile.

6. DISDETTA DEL SERVIZIO

In aggiunta a quanto disposto dall'Allegato 1 recante le Condizioni Generali di Contratto Interoute, qualora il Servizio sia interamente o parzialmente disdetto o sostanzialmente modificato prima della Data di Inizio dell'Erogazione del Servizio, il Cliente sarà tenuto al pagamento di una percentuale del Prezzo di attivazione del Servizio. I prezzi di disdetta saranno calcolati sulla base delle seguente tabella:

Numero di Giorni Lavorativi che precedono la Data di Consegna Convenuta	Prezzo di Disdetta calcolato come % del Prezzo di Installazione
da 0 a 1 giorno	100%
da 2 a 5 giorni	90%

Allegato 2g

clausole aggiuntive per i servizi IP VPN

da 6 a 10 giorni	70%
da 11 a 20 giorni	50%
da 21 a 30 giorni	25%

In aggiunta a quanto sopra, sul Cliente graveranno tutti i costi ragionevolmente sostenuti da Interoute per la disdetta di ogni eventuale contratto concluso con terzi in relazione al Servizio, quali, a titolo esemplificativo, i prezzi di disdetta dell'Accesso Locale.

7. COMUNICAZIONE DEI 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 identificare il Sito affetto dal malfunzionamento stesso e fornire una descrizione dettagliata dello stesso.

7.2. Tempi di Riparazione

- Nei casi in cui Interoute gestisca l'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente, Interoute ha come obiettivo la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti che comportino l'assenza del Servizio entro sei (6) ore dalla comunicazione del Cliente, sempre che, se necessario, le sia garantito l'accesso al relativo Sito del cliente.
- Nei casi in cui Interoute non gestisca l'Apparecchiatura presso i Locali del Cliente, Interoute ha come obiettivo la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti che colpiscano il Servizio entro quattro (4) ore. Interoute aggiornerà progressivamente, ad intervalli di due ore, il Cliente, salvo il caso in cui sia diversamente convenuto.

7.3. 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.

7.4. Comunicazione al Cliente

- Il Centro Assistenza Clienti di Interoute farà il possibile per informare il Cliente nel caso in cui il Servizio erogato al Cliente subisca delle interruzioni. Tale informativa sarà garantita 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Interoute farà tutto il possibile per segnalare al Cliente ogni Servizio affetto da interruzioni entro due ore dal momento in cui Interoute abbia conoscenza di tali problemi.

7.5. Interruzioni Pianificate

- Le attività programmate di manutenzione ed aggiornamento della rete potranno comportare Interruzioni Pianificate alla Rete IP di Interoute ed alla Porta del Cliente, nonché all'hardware e/o software ad essi associato. Interoute procederà a tali interruzioni tra le ore 00.00 GMT del sabato e le ore 5.00 GMT della domenica. Il Centro Assistenza Clienti di Interoute farà tutto il possibile per informare il Cliente con non meno di dieci (10) giorni di anticipo.

8. ARCHIVIO STORICO E BACK-UP

Benché Interoute esegua il back-up dei suoi server quale procedura regolare compresa nel suo sistema interno di gestione, Interoute non garantisce la conservazione o il backup dei dati relativi al Cliente.

9. RESPONSABILITÀ PER L'APPARECCHIATURA ED I RELATIVI SOFTWARE DEL CLIENTE

L'apparecchiatura del Cliente ed i relativi software e sistemi operativi potranno essere sistemati all'interno del/i Sito/i in cui Interoute offre l'accesso al servizio. L'accesso al servizio sarà messo a disposizione da Interoute in conformità alla Clausole Aggiuntive per i Servizi di Co-locazione di Interoute.

10. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

- 10.1 Salvo in caso di dolo o colpa grave di Interoute, il riconoscimento dei Crediti di Servizio sarà il solo ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente in caso di mancata conformità agli standard qualitativi previsti nel presente allegato in relazione al/i Servizio/Service IP VPN. Non vi sarà alcuna responsabilità ulteriore a carico del Cliente. Il Cliente prende atto e accetta che la responsabilità di Interoute per il Servizio(i) IP VPN sarà soggetta alle limitazioni previste dalle disposizioni del presente Allegato. Inoltre il Cliente si impegna a fare tutto il possibile per mitigare e limitare qualsiasi danno derivante dal presente Contratto.

Allegato 2g

clausole aggiuntive per i servizi IP VPN

10.2 Il Cliente dovrà tenere indenne Interoute per qualsiasi danno, o spesa sostenuta da Interoute, causati da, un utilizzo non autorizzato da parte del Cliente o di terzi del Servizio Gestione Firewall, o da altre cause ad esso connesse, o derivante dall'inadempimento del presente Contratto ovvero negligenza o colpa grave da parte del Cliente.