

Înregistrat sub nr. _____/_____

CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII DE ACCES LA INTERNET

Încheiat între:

ROLINK PLUS S.A., cu sediul social în București, Sector 5, Bd. Eroii Sanitari nr. 18, constructia C1, etaj 1, camera 6, înregistrată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul București cu numărul J40/12630/2004, cod unic de înregistrare RO 16650905, cont bancar RO37 BACX 0000 0030 1962 1000 deschis la Banca Unicredit, sucursala Victoriei, punct de lucru în București, Bd. Dimitrie Pompei nr. 6, Sector 2, website <https://www.rolink.ro/>, e-mail arot@idgrup.ro, telefon 0722.571.925, reprezentată legal prin dl. **Alexandru Rotaru - Director General**, denumită în continuare **FURNIZOR**

Și

_____, cu sediul social în _____, înregistrată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul _____ sub nr. _____, cod unic de înregistrare RO _____, website _____, e-mail _____, telefon _____, reprezentată legal prin dl./dna. _____ - _____, denumită în continuare **BENEFICIAR**,

Furnizorul și Beneficiarul vor fi denumiți în cele ce urmează individual “*Partea*” și împreună “*Părțile*”.

I OBIECTUL CONTRACTULUI - SERVICIILE

Art.1 Obiectul *contractului* constă în furnizarea de către *furnizor* a legăturii de acces la rețeaua Internet, acces realizat prin intermediul rețelei *furnizorului*, în conformitate cu specificațiile din Anexa nr. 1 la prezentul *contract*.

II DEFINIȚII

Art. 2 În cuprinsul prezentului *contract* sensul unor termeni este următorul:

1. “*Contract*” înseamnă prezentul *contract* pentru servicii, precum și Anexele 1 și 2 ce fac parte integrantă din *contract*.
2. “*Data inițială*” înseamnă data de la care prezentul *contract* intră în vigoare și își produce efectele.
3. “*Întrerupere planificată pentru întreținere*” înseamnă perioada în care serviciul de acces la rețeaua Internet nu este furnizat, în scopul schimbării configurației rețelei, datorită unor operațiuni de mentenanță sau datorită oricăror altor motive anunțate telefonic sau în scris *beneficiarului* de către *furnizor* cu minimum 24 ore în prealabil. Ziua, ora și durata estimată de *întrerupere planificată pentru întreținere* vor fi convenite de *părți*, astfel încât activitatea *beneficiarului* să nu sufere prejudicii.
4. “*Lună*” înseamnă o lună calendaristică începând cu prima zi a fiecărei luni.
5. “*Protocoale*” înseamnă *protocoalele* suportate de rețea, stabilite în Anexa nr. 1.
6. “*Terminalul beneficiarului*” înseamnă echipamentele aflate la oricare dintre sediile *beneficiarului* sau de la sediul *furnizorului*, dar care sunt proprietatea *beneficiarului*, compatibile din punct de vedere tehnic cu rețeaua *furnizorului* și conectate la rețeaua *furnizorului*.

- i) “*Timpul de întrerupere*” înseamnă timpul total de întrerupere, calculat din momentul în care *beneficiarul* a anunțat la *centrul de operare* al *furnizorului* întreruperea serviciului la sediul său sau din momentul în care *furnizorul* a înregistrat o asemenea întrerupere și până în momentul restabilirii serviciului rețelei la locația *beneficiarului* așa cum este înregistrat și raportat de *furnizor*.
7. “*Punct de demarcație*” înseamnă linia imaginară de separație între echipamentele pentru a căror bună funcționare este responsabil *furnizorul* și cele pentru a căror bună funcționare este responsabil *beneficiarul*.
8. “*Burst*” înseamnă metodă de alocare dinamică a benzii de acces la Internet până la o valoare limită prestabilită.
9. “*Viteza de transmisie*” înseamnă viteza cu care datele pot circula pe un canal de comunicație, și include over-head-ul protocoalelor aferente acestui canal de comunicație. Viteza efectivă de transmisie a datelor poate fi mai mică decât *viteza de transmisie*.
10. “*IP*” înseamnă Internet Protocol, respectiv suita de protocoale de comunicație, specifice rețelei Internet.
11. “*Routing loop*” înseamnă adresare în buclă, adică transmiterea datelor la o adresă care retransmite datele la adresa originară.
12. “*Message bounces*” înseamnă returnarea mesajului e-mail la expeditor deoarece: adresa destinatarului nu este valabilă, căsuța poștală a destinatarului este plină, mail-ul serverul destinație este indisponibil, etc.
13. “*DNS errors*” înseamnă erori în rezolvarea numelor de domenii.
14. “*IP spoofing*” înseamnă un atac IP complex, exploatând o relație de încredere între corespondenți și constă în substituirea frauduloasă a unui corespondent pentru a avea acces la resursele celui alt.

Art. 3 Expresia “*în scris*” va fi interpretată ca incluzând transmisia prin cablu, transmisie prin fax, și alte moduri de reprezentare și reproducere a cuvintelor într-o formă vizibilă, dacă în *contract* nu se prevede altfel.

III DURATA CONTRACTULUI

Art. 4 Durata inițială a *contractului* este de 12 luni.
Contractul intră în vigoare și își produce efectele începând cu data de semnării ____/____/____. Data intrării în vigoare coincide cu data punerii în funcțiune a serviciului. Prin excepție, în situația în care punerea în funcțiune se efectuează ulterior datei indicate în prezentul art. 4, data semnării procesului verbal de punere în funcțiune va fi considerată data de la care se calculează durata inițială a *contractului*. În toate cazurile, punerea în funcțiune a serviciului se va face în maximum 21 (douăzeci și unu) zile calendaristice de la data semnării *contractului*, în condițiile în care *beneficiarul* asigură accesul la locația respectivă conform solicitărilor *furnizorului*.
Prezentul *contract* se prelungește de drept și în aceleași condiții, succesiv, pentru o durată egală cu cea prevăzută la art. 4 alin. (1), dacă nici una dintre *părți* nu notifică în scris dorința sa de încetare a *contractului* cu cel puțin 30 de zile anterior expirării duratei pentru care acesta s-a încheiat.

IV OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

Art. 5 Obligațiile *furnizorului* sunt următoarele:

1. Să furnizeze serviciile conform specificațiilor din Anexa nr. 1.

2. Să asigure serviciile de asistență tehnică conform Anexei nr 2.
3. Să asigure funcționarea și serviciul rețelei în condițiile prevăzute de protocoalele convenite cu *beneficiarul*, cu excepția perioadelor de *întrerupere planificată pentru întreținere* și în strictă concordanță cu disponibilitatea serviciului, așa cum este ea definită de către *furnizor*.
4. Să furnizeze, contra cost, servicii suplimentare la cererea *beneficiarului*, stabilite de comun acord și în funcție de posibilitățile *furnizorului*.
5. Să furnizeze *beneficiarului* specificația și sarcinile acestuia referitoare la schimbările și dezvoltările cerute de acesta ca necesare în *rețea* (centre de date, sedii, program de sarcini și *protocoale*), inclusiv o planificare în timp și o propunere pentru costul schimbărilor și/sau dezvoltărilor.
6. Să implementeze schimbările și dezvoltările cerute de *beneficiar* după ce *beneficiarul* a analizat specificația, planificarea în timp și costul schimbărilor și dezvoltărilor din rețeaua *furnizorului* și a comunicat în scris, în acest sens, *furnizorului* acordul său.
7. Să realizeze, la cererea *beneficiarului* și contra cost, adaptări sau extinderi ale serviciului și să furnizeze echipamentul suplimentar pentru asigurarea serviciului, contra cost.
8. Remedierea defecțiunilor, avariilor și condițiilor anormale cade în sarcina *furnizorului* care:
 - remediază toate defecțiunile apărute în rețeaua proprie;
 - alertează specialiștii unor subcontractanți ai *furnizorului* și cooperează cu aceștia la remedierea defecțiunilor apărute în comunicațiile internaționale;
 - informează periodic *beneficiarul* cu privire la stadiul lucrărilor de reparație și remediere, precum și timpul estimat de repunere în exploatare.
9. *Furnizorul* va ține permanent o evidență a parametrilor administrativi referitori la serviciile furnizate către *beneficiar* astfel: termenul la care va începe furnizarea accesului la Internet, termenul de remediere a deranjamentelor și termenul de soluționare a reclamațiilor *beneficiarului*. Procedurile sunt afisate pe site-ul *furnizorului* <http://www.rolink.ro>, la secțiunea Controlul Calității, iar rezultatele sunt publicate pe site trimestrial în secțiunea Indicatori de Calitate.

Art. 6 Obligațiile *beneficiarului* sunt următoarele:

1. Să acorde acces în orice moment reprezentantului autorizat al *furnizorului*, condiționat de restricțiile de securitate ale *beneficiarului*, la echipamentele *furnizorului* din sediile *beneficiarului*. Să asigure reprezentantului *furnizorului* accesul la partea de alimentare cu energie electrică și alte utilități ca și accesul la un post telefonic pentru a contacta centrul de operare al *furnizorului*, în vederea furnizării eficiente a *serviciului*.
2. Să plătească la termen toate obligațiile către *furnizor*.
3. Să asigure cooperarea cu personalul sau cu reprezentantul *furnizorului* la instalarea echipamentelor, depistarea deranjamentelor și remedierea lor.
4. Să nu utilizeze *rețeaua* pentru difuzarea și transmiterea de mesaje, știri și alte asemenea comunicări care sunt peiorative, abuzive, indecente, obscene, amenințătoare, încalcă dreptul de autor, confidențialitatea sau sunt ilegale. *Beneficiarul* răspunde de orice ilegalitate determinată de conținutul datelor transmise prin rețea.

5. *Beneficiarul* va suporta toate costurile aferente pentru testarea, depanarea și repunerea în funcțiune a serviciilor/produselor întrerupte sau perturbate ca urmare a utilizării necorespunzătoare a echipamentelor din dotare sau a utilizării de echipamente neautorizate de către ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații).
6. *Beneficiarul* are dreptul de a oferi servicii comerciale altor utilizatori, inclusiv servicii cu valoare adăugată, în baza unei autorizații eliberate de ANCOM. *Beneficiarul* care, pe baza serviciilor furnizate de *furnizor*, oferă servicii comerciale altor utilizatori, are obligația de a face publică (în primul rând în serverul propriu de Web, dacă acesta există) oferta sa completă, inclusiv descrierea serviciilor și tarifele practicate. Transmiterea dreptului de refolosire a serviciilor de către *beneficiar* la terți, precum și folosirea de către *beneficiar* în materiale de marketing a numelui *furnizorului* nu este permisă decât dacă face obiectul unei înțelegeri speciale între *părți*.
7. *Beneficiarul* poartă întreaga răspundere materială, civilă și penală și este direct răspunzător pentru conținutul informațiilor transmise.
8. În cazul în care *beneficiarul* instalează echipamente proprii, el garantează că aceste echipamente nu pun în pericol siguranța personalului ce le deservește și nu afectează buna funcționare a rețelelor de telecomunicații.
9. *Beneficiarul* poartă întreaga răspundere materială, civilă și penală și este direct răspunzător pentru defecțiunile cauzate de echipamentele proprii rețelelor de telecomunicații și echipamentelor *furnizorului*.

V OBLIGAȚII COMUNE ALE PĂRȚILOR

Art. 7 Obligațiile comune ale *părților* sunt următoarele:

1. Să-și transmită reciproc, la cerere și în timp util, informații suplimentare necesare pentru aducerea la îndeplinirea obligațiilor celeilalte *părți*, prevăzute în prezentul *contract*. *Partea* care, în mod nejustificat, transmite aceste informații cu întârziere sau în mod eronat, va suporta orice cheltuială suplimentară cauzată celeilalte *părți* prin fapta sa.
2. Să-și transmită reciproc, în timp util, orice plângere sau acțiune judiciară de orice fel formulată împotriva lor sau a salariaților acestora în legătură cu eventualele accidente de muncă ale persoanelor care lucrează nemijlocit la exploatarea *rețelei*, sau în caz de pierdere a proprietății. *Părțile* vor lua toate măsurile pentru a se proteja reciproc.
3. *Părțile* au obligația să își anunțe reciproc, în scris, în termen de maxim 7 (șapte) zile, orice modificare a datelor de identificare.

VI RECEPȚII

Art. 8 Recepția punerii în funcțiune se face la sediul *beneficiarului*.

Art. 9 Recepția se face într-un termen de maximum 21 (douăzecișiunu) zile calendaristice de la data semnării *contractului* pe baza unui proces-verbal de punere în funcțiune și are ca efect începerea furnizării serviciilor de la art. 1. În situația în care data procesului – verbal de punere în funcțiune este ulterioară celei de intrare în vigoare a *contractului*, durata *contractului* se calculează de la data procesului – verbal de punere în funcțiune.

VII GARANȚII

- Art. 10 *Furnizorul* garantează că toate serviciile prestate și echipamentele furnizate vor fi în stare bună de funcționare începând din ziua instalării și certificate ca fiind gata de dare în exploatare, în condițiile respectării specificațiilor de utilizare.
- Art. 11 *Furnizorul* nu exercită nici un control de orice fel asupra conținutului informațiilor tranzitând rețeaua sa.

VIII PREȚURI, TARIFE ȘI CONDIȚII DE PLATĂ

Art. 12 *Beneficiarul* va plăti costul de instalare a echipamentelor și serviciilor conform specificațiilor din Anexa nr. 1, pentru un contract cu durata inițială de 12 luni. Echipamentele folosite pentru distribuția de Internet în locație rămân în proprietatea *furnizorului* pe toată durata *contractului*, urmând ca la încetarea *contractului* să fie returnate *furnizorului* în aceeași stare în care se aflau la data predării, cu excepția uzurii normale. În situația în care la încetarea *contractului* echipamentele returnate se află în stare neconformă, acest aspect se va menționa în procesul – verbal de predare, iar în funcție de starea de degradare constatată – totală sau parțială, *beneficiarul* va avea obligația de a plăti despăgubiri *furnizorului* calculate prin raportare la valoarea declarată a echipamentelor din Anexa nr. 1 și proporțional cu prejudicial suferit.

Art. 13 *Beneficiarul* va plăti tariful de _____ **EUR/lună**, pentru furnizarea serviciilor de Internet.

Art. 14 Pentru toată durata pentru care s-a încheiat prezentul *contract*, contravaloarea tarifului prevăzut la art. 13 se va factura în prima zi lucrătoare a lunii în care se prestează serviciul. Prima plată se va realiza în termen de cel mult 10 zile de la data intrării în vigoare a *contractului* și va include tariful prevăzut la art. 13, reprezentând plata în avans pentru perioada de funcționare a serviciului până la sfârșitul primei luni și taxa de instalare a serviciilor de Internet prevăzută la art. 12.

Beneficiarul poate consulta lista tarifelor standard pe site-ul web al *furnizorului*: <http://www.rolink.ro>. Orice modificare sau actualizare a tarifelor sau a gamei de servicii de comunicații electronice sau de suport (întreținere și reparații) oferite de *furnizor* poate fi preluată on-line de către *beneficiar* de pe site-ul *furnizorului* pe bază de user și parolă.

NOTĂ: Tariful lunar pentru contractele care intră în vigoare la altă dată decât data de 01 a lunii este calculat proporțional cu numărul de zile de funcționare a serviciului din prima lună.

Art. 15 Toate plățile prevăzute de prezentul *contract* se vor face în termen de **10** zile calendaristice din momentul primii facturii de către *beneficiar*, prin transfer bancar în contul *furnizorului*. Factura se emite lunar și se transmite *beneficiarului* prin predare personală la sediul acestuia sub semnătură de primire, prin curier cu confirmare de primire sau prin e-mail, după caz. Dacă *beneficiarul* întârzie plata mai mult de 20 de zile lucrătoare de la primirea facturii, acesta va fi considerat *de drept* în întârziere fără nicio altă formalitate, iar *furnizorul* va putea suspenda serviciile oferite în condițiile art. 33 din prezentul *contract*.

IX REPREZENTĂRI

Art. 16 Fiecare *parte* va desemna o persoană de contact (care poate fi schimbată anunțând în scris cealaltă *parte*) care va acționa ca reprezentant al acelei *părți* în toate aspectele legate de îndeplinirea prezentului *contract* și în toate situațiile legate de *parte*.

X**ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

Art. 17 Prezentul *contract* încetează în următoarele cazuri:

1. La expirarea duratei *contractului*, dacă oricare dintre *părți* notifică în scris dorința sa de încetare a *contractului* cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea sa. În caz contrar, prezentul *contract* se prelungește de drept și în aceleași condiții, succesiv, pentru o durată egală cu cea prevăzută la art. 4 alin. (1).
2. Prin acordul de voință al *părților*, dacă oricare dintre *părți* notifică în scris dorința sa de încetare a *contractului* cu cel puțin 30 de zile înainte.
3. Prin denunțare unilaterală de către *furnizor* cu preaviz de 30 de zile.
4. Prin denunțare unilaterală de către *beneficiar*, în cazul în care *beneficiarul* nu este de acord cu modificările unilaterale ale *contractului* propuse de *furnizor*, fără obligația plății de despăgubiri. În cazul modificării unilaterale a *contractului* de către *furnizor*, acesta este obligat să notifice în avans *beneficiarul* cu privire la intenția sa și la modificările pe care urmează să le efectueze. Începând cu momentul primirii notificării, *beneficiarul* beneficiază de un termen de cel puțin 30 de zile pentru exercitarea cu bună-credință a dreptului de denunțare unilaterală a *contractului*, în cazul în care nu este de acord cu modificările impuse de *furnizor*, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri.
5. De plin drept în cazul în care ANCOM retrage sau suspendă dreptul *furnizorului* de a mai furniza rețele ori servicii de comunicații electronice pe baza regimului de autorizare generală, de la data retragerii sau suspendării dreptului. În acest caz, *furnizorul* nu datorează *beneficiarului* nicio despăgubire ca urmare a încetării *contractului*.
6. Prin reziliere, de către oricare dintre *părți*, în cazul în care una dintre *părți* nu își execută obligațiile contractuale, le execută în mod necorespunzător sau cu întârziere, cu respectarea procedurii prevăzute de prezentul paragraf. *Partea* afectată va notifica *părții* în culpă obligația a cărei neexecutare, executare necorespunzătoare sau cu întârziere poate genera rezilierea *contractului* și va acorda un termen de remediere de 5 (cinci) zile de la data primirii notificării. Rezilierea nu va opera în cazul în care *partea* în culpă a remediat situația notificată în termenul indicat. Cu toate acestea, dacă la împlinirea termenului de remediere *partea* în culpă nu și-a îndeplinit obligația, *partea* afectată va considera *contractul* reziliat de plin drept la data împlinirii termenului de 5 (cinci) zile.

XI**FORȚA MAJORĂ**

Art. 18 Forța majoră înlătură răspunderea pentru *partea* care o invocă și pe care o afectează.

Art. 19 Forța majoră se constată de *partea* care o invocă, printr-un proces verbal semnat de aceasta și de două persoane neutre față de oricare dintre *părți*.

Art. 20 *Partea* care invocă forța majoră este obligată să comunice în scris celeilalte *părți* apariția cazului de forță majoră în cel mult 15 (cincisprezece) zile de la data apariției lui. În același termen el va anunța și încetarea cazului de forță majoră.

Art. 21 În cel mult 15 (cincisprezece) zile de la data apariției cazului de forță majoră, *partea* care o invocă va comunica celeilalte *părți* actele doveditoare.

Art. 22 Nerespectarea termenelor prevăzute la art. 19 și art.20 atrage lipsirea de efecte juridice a invocării cazului de forță majoră.

Art. 23 Forța majoră nu își produce efectele, față de *partea* pusă în întârziere, anterior apariției ei.

XII CONFIDENȚIALITATE

Art. 24 Informațiile și datele cuprinse în ofertă și prezentul *contract* sunt confidențiale și vor fi furnizate, numai dacă este absolut necesar, angajaților, agenților contractanților și sub-contractanților acelei *părți*, implicați în îndeplinirea prezentului *contract*. Astfel de informații vor fi însemnate în mod clar și evident, ca fiind informații secrete. În plus toate datele de trafic obținute ca urmare a furnizării serviciilor rețelei vor fi considerate ca proprietate a *părții* care le recepționează.

Art. 25 Obligația de confidențialitate va exista pe toată durata valabilității prezentului *contract* și pentru o perioadă de 6 luni după încetarea efectelor sale.

XIII NOTIFICĂRI

Art. 26 Orice notificare care trebuie transmisă de oricare din *părți* va fi întocmită în scris și va fi considerată ca fiind trasmisă corespunzător dacă va fi predată personal, cu număr de înregistrare, trimisă prin curier special cu confirmare de primire sau trimisă prin poștă cu confirmare de primire, transmisă prin fax (cu confirmare scrisă) la sediul *părților* sau prin e-mail către o adresă agreată de *părți*. Notificările sau comunicările verbale nu vor fi luate în considerare. Orice notificare scrisă va fi transmisă la datele de contact de mai jos:

Pentru **FURNIZOR:**

Adresa: _____

Fax: _____

E-mail: _____

În atenția: _____

Pentru **BENEFICIAR:**

Adresa: _____

E-mail: _____

Fax: _____

În atenția: _____

Art. 27 Orice astfel de notificări scrise vor fi considerate că au fost făcute celeilalte *părți* după cum urmează:

1. la data înregistrării la *partea* care primește notificarea, dacă sunt transmise personal sau prin curier, conform semnăturii de primire;
2. la data confirmării de primire dacă au fost expediate prin poștă prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire;
3. în momentul emiterii confirmării de primire a fax-ului, cu condiția ca, în fiecare caz în care transmiterea notificărilor prin fax se produce după ora 18:00 într-o zi lucrătoare, se va considera că serviciul de transmitere s-a produs la ora 9:00 a următoarei zile lucrătoare.
4. la data trimiterii e-mailului, cu condiția ca, în fiecare caz în care transmiterea notificărilor prin e-mail se produce după ora 18:00 într-o zi lucrătoare, se va considera că serviciul de transmitere s-a produs la ora 9:00 a următoarei zile lucrătoare.

XIV RECLAMAȚII ȘI LITIGII

Art. 28 Orice reclamație ce decurge din executarea prezentului *contract* transmisă prin oricare dintre modalitățile de notificare stipulate la secțiunea XIII din prezentul *contract* va fi soluționată în termen de 30 de zile de la primire, iar raspunsul va fi transmis de către *furnizor* utilizând aceeași modalitate de notificare. Pentru toate litigiile care apar pe durata executării prezentului *contract* și în legătură cu clauzele acestuia se va încerca rezolvarea amiabilă. În cazul în care nu se ajunge la o înțelegere, litigiile vor fi soluționate de ANCOM, iar pentru cazurile care exced competenței ANCOM, de către instanțele judecătorești competente material din municipiul București.

XV ALTE CLAUZE

Art. 29 Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezentul *contract*.

Art. 30 *Partea* care nu îndeplinește sau îndeplinește în mod necorespunzător obligațiile sale de plată va plăti penalități de 0,15% pe zi de întârziere.

Art. 31 Toate prețurile și tarifele prevăzute de prezentul *contract* nu includ TVA.

Art. 32 Prețurile și tarifele prevăzute în prezentul *contract* sunt exprimate în EUR și se plătesc în RON la cursul de schimb RON/EURO B.N.R. din ziua în care s-a emis factura.

Art. 33 *Furnizorul* își rezervă dreptul de a suspenda serviciile oferite, fără a i se putea cere despăgubiri sau daune, dacă:

- utilizarea anormală a serviciilor de către *beneficiar* generează perturbații de orice tip. Acest lucru se poate face imediat, cu notificarea ulterioară a *beneficiarului* prin una din modalitățile stipulate la secțiunea XIII din prezentul *contract*, dacă este afectat traficul internațional, sau pentru celelalte perturbații, la 24 de ore după ce *furnizorul* a notificat *beneficiarul*, iar acesta din urmă nu a luat măsurile necesare încetării situației de anormalitate. Prin utilizare anormală se înțelege orice proces care ar duce la saturarea canalelor de comunicație sau a echipamentelor, cum ar fi routing loops, message bounces, DNS errors, IP spoofing etc.
- *beneficiarul* întârzie plata mai mult de 20 de zile lucrătoare de la primirea facturii, fără a fi necesare alte acțiuni, în acest caz *beneficiarul* fiind considerat *de drept* în întârziere.

Suspendarea determină prelungirea duratei contractuale corespunzător cu durata perioadei de suspendare. Reconectarea *beneficiarului* la serviciu se va realiza gratuit de către *furnizor* în termen de maximum 24 (douăzecișipatru) de ore de la data încetării perturbațiilor sau a îndeplinirii de către *beneficiar* a obligației de plată a tuturor sumelor datorate *furnizorului*, după caz, fără a fi necesară vreo acțiune a *beneficiarului* în acest sens.

Art. 34 *Furnizorul* va asigura confidențialitatea informațiilor transferate în limitele protocoalelor specificate în documentele anexe și a caracteristicilor canalelor de comunicație.

Art. 35 În cazul în care sunt descoperite încercări de violare a securității sistemelor proprii, precum și în cazul apariției unor incidente, amenințări și vulnerabilități privind securitatea sau integritatea rețelei sau a serviciilor care ar putea să afecteze serviciile oferite *beneficiarului* sau securitatea informațiilor proprii *beneficiarului*, *furnizorul* va notifica de îndată, dar nu mai târziu de 24 de ore de la data identificării incidentului, *beneficiarul* în legătură cu incidentul petrecut și va sugera măsurile necesare, inclusiv schimbarea parolelor de acces. Răspunderea pentru punerea în aplicare a acestor măsuri revine *beneficiarului*.

Art. 36 Pentru orice reclamație transmisă prin notificare scrisă, despăgubirile *beneficiarului* se vor limita la cele dovedite ca fiind direct atribuite *furnizorului* prin neîndeplinirea clauzelor contractuale, ele fiind supuse următoarelor limitări:

- i) *Furnizorul* nu răspunde pentru nerealizarea profitului *beneficiarului*.
- ii) *Furnizorul* nu răspunde pentru imposibilitatea *beneficiarului* de a-și realiza propriile obligații pentru revendicările formulate de o terță persoană împotriva *beneficiarului* și nu poate fi citat în instanță ca o terță parte în cazul unor eventuale litigii.
- iii) *Furnizorul* nu răspunde pentru eventualele întreruperi ale serviciului cauzate de întreruperi ale alimentării cu energie electrică.
- iv) *Furnizorul* nu răspunde pentru eventualele daune materiale sau morale rezultate din folosirea incorectă a serviciilor de către *beneficiar*.
- v) *Furnizorul* nu răspunde pentru conținutul informațiilor transmise sau recepționate de către *beneficiar*.
- vi) *Furnizorul* nu răspunde pentru conținutul informațiilor stocate în echipamentele *beneficiarului* sau aflate sub administrarea *beneficiarului*.
- vii) *Furnizorul* nu răspunde pentru deteriorările sau daunele aduse sistemelor *beneficiarului* care rezultă din furnizarea, instalarea sau scoaterea din funcțiune de echipamente sau de servicii, sau de atașarea la sistemele *beneficiarului*, în scopul prestării serviciilor solicitate, a instrumentelor aparatelor sau cablurilor asociate, provenite de la *furnizor*, atunci când aceste deteriorări sau daune nu rezultă din neglijența personalului *furnizorului*.

În cazul în care *beneficiarul* nu va putea utiliza serviciul la nivelul de disponibilitate garantat de *furnizor* din cauza unor defecțiuni datorate exclusiv culpei *furnizorului*, precum defecțiuni în rețea a căror remediere cade în sarcina *furnizorului*, în afara intervențiilor de mentenanță planificată a rețelei *furnizorului*, *beneficiarul* este îndreptățit la o despăgubire convenită de părți ca fiind o reducere a facturii de servicii pentru următoarea lună proporțional cu gradul de indisponibilitate a serviciului pentru perioada în care *beneficiarul* nu a beneficiat de serviciu la nivelul de disponibilitate garantat, cu titlu de despăgubiri.

- Art.37 Serviciile și produsele sunt puse la dispoziția *beneficiarului* cu condiția utilizării acestora fără abuz și/sau scopuri frauduloase, incluzând, dar nelimitându-se la:
- Încercarea de a obține sau obținerea de servicii de conectare frauduloasă;
 - Încercarea de a obține sau obținerea accesului la informații care nu au caracter public și aparțin altor utilizatori, prin orice metodă;
 - Încercarea de modificare/distrugere sau modificarea/distrugere a informațiilor aparținând altor utilizatori, prin orice metodă;
 - Folosirea cu bună știință a serviciilor și produselor care să pericliteze buna funcționare și/sau să ducă la diminuarea performanțelor serviciilor sau să cauzeze prejudicii altor utilizatori.
- Art. 38 Serviciile furnizate de către *furnizor* pot fi folosite doar în scopuri legale. Orice acces la alte rețele decât cea proprie *furnizorului* trebuie să respecte regulile stabilite pentru acea rețea.
- Art. 39 *Furnizorul* se absolvă de orice fel de vină în cazul daunelor suferite de *beneficiar* sau de terți ca rezultat al folosirii rețelei *furnizorului*, aceasta incluzând pierderi datorate întârzierilor, non-furnizării sau furnizării eronate a datelor sau a întreruperilor serviciului datorate neglijenței *beneficiarului* sau erorilor sau omisiunilor *beneficiarului*.
- Art. 40 Folosirea oricărei informații din rețeaua *furnizorului* sau Internet se face pe riscul *beneficiarului*. *Furnizorul* își declină orice responsabilitate pentru acuratețea sau calitatea informației obținute prin serviciile sale.
- Art. 41 În cazul modificării unilaterale a *contractului* de către *furnizor*, acesta este obligat să notifice în avans *beneficiarul* cu privire la intenția sa și la modificările pe care urmează să le efectueze. Începând cu momentul primirii notificării, *beneficiarul* trebuie să beneficieze de un termen de cel puțin 30 de zile pentru exercitarea cu bună-credință a dreptului de denunțare unilaterală a *contractului*, în cazul în care nu este de acord cu modificările impuse de *furnizor*, fără plata niciunor penalități sau despăgubiri.
- Încheiat azi _____ la București, în 2 (doua) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

BENEFICIAR,

_____ – *Funcția*

FURNIZOR,

RoLink Plus S.A

Alexandru Rotaru – Director General

ANEXA NR. 1

FURNIZAREA ECHIPAMENTULUI ȘI A CAPACITĂȚII.

1. În conformitate cu prezentul *contract*, *furnizorul* va furniza *beneficiarului* accesul la resurse Internet cu o disponibilitate de 99 %, anunțând *beneficiarul* de orice schimbare necesară pentru a îndeplini performanțele specifice. Serviciul va fi furnizat la sediul *beneficiarului* din _____ începând cu data de _____ (data punerii în funcțiune este conform procesului – verbal de punere în funcțiune aferent).
- 1.1. Legătura de date se realizează printr-o conexiune Ethernet, standard _____ Mbps;
- 1.2. Capacitatea canalului de acces la Internet care urmează să fie furnizat ca urmare a prezentului *contract* este astfel (bandă garantată):
- _____ Mbps, pentru ruta de ieșire / _____ Mbps pentru ruta de intrare, capacitate Internet garantată;
- 1.3. Capacitatea canalului de acces la Internet care urmează să fie furnizat ca urmare a prezentului *contract* este astfel (bandă negarantată):
- _____ Mbps, pentru ruta de ieșire / _____ Mbps pentru ruta de intrare, capacitate _____ Internet nominală (maximă).
 - _____ Mbps, pentru ruta de ieșire / _____ Mbps pentru ruta de intrare, capacitate Internet minim garantată.
- 1.4. *Beneficiarul* va folosi următorul număr IP:-----, pus la dispoziție de către *furnizor* pentru conexiunea Internet public.
- 1.5. Protocolul suportat de rețea este TCP/IP.
- 1.6. Interfața: de acces la mediu Ethernet: UTP, conector RJ45, la sediul *beneficiarului*. Responsabilitatea *furnizorului* se limitează la furnizarea accesului la Internet la nivelul acestei interfețe, din punct de vedere al configurării logice și fizice.
- 1.7. Pentru interconectarea la rețeaua exterioară sediului *furnizorului*, în vederea asigurării serviciilor de acces la Internet, *furnizorul* va instala infrastructura necesară pentru bucla locală (cupru/fibra optică) astfel: _____.
- 1.8. Echipamentele de rețea instalate de către *furnizor* în locație pentru funcționarea serviciilor de acces la Internet în locație: _____.
- 1.9. Valoarea totală a echipamentelor este de _____; acestea rămân în proprietatea *furnizorului* și se returnează la încetarea *contractului*. În situația în care *beneficiarul* solicită suplimentarea echipamentelor puse la dispoziție de către *furnizor*, *beneficiarul* va achita contravaloarea echipamentelor suplimentare și va dobândi dreptul de proprietate asupra lor, neexistând obligația returnării. Costul de instalare a echipamentelor și a serviciilor este: _____. Aceasta reprezintă valoarea cumulată a lucrărilor de infrastructură pentru bucla locală conform art. 1.6 de mai sus, dar și costul racordării la rețeaua *beneficiarului* și al configurării/programării echipamentelor de rețea conform art. 1.7 de mai sus.

BENEFICIAR,

_____- *Funcția*

FURNIZOR,

RoLink Plus S.A

Alexandru Rotaru – Director General

ANEXA NR. 2

SERVICII DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ

Servicii de asistență tehnică (întreținere și reparații) prin telefon sau la sediul *furnizorului* sunt următoarele:

1. intervenții la distanță, on-line, pentru identificarea și remedierea avariilor semnalate de beneficiar;
2. reconfigurarea serviciilor on-line ale *beneficiarului* în cazul unor avarii;
3. intervenții la sediul *beneficiarului* pentru identificarea și remedierea defectelor semnalate de *beneficiar* de tip hardware sau de conectivitate a acestuia;
4. suport tehnic la cererea *beneficiarului* sau la locația *beneficiarului* ca urmare a unor solicitări de intervenție.

Serviciul de asistență tehnică prin telefon este gratuit. Acest serviciu va fi asigurat 12 ore pe zi, de luni până vineri între orele 9:00 – 17:00 și va consta în asistență și consultanță către *beneficiar* în scopul furnizării de soluții la toate problemele legate de exploatarea echipamentului sau de asigurare a serviciului rețelei. Suportul *furnizorului* poate fi accesat oricând la tel: 021.2430169/021.2430067, mobil: 0722.571.925, email: noc@idgrup.ro.

Acest serviciu va satisface următoarele standarde:

- Un răspuns la orice întrebare primită în scris de *furnizor* va fi trimis într-un interval de 5 (cinci) zile de la primirea acestuia.
- *Furnizorul* va începe identificarea și izolarea defecțiunii în 30 (treizeci) minute de la primirea unui telefon sau a unei cereri scrise și dacă defecțiunea nu poate fi remediată de la *centrul de operare al stației centrale* într-un interval de 2 (două) ore va anunța echipa de intervenție care va remedia defecțiunea în maxim 12 (douăsprezece) ore.
- *Furnizorul* va păstra o evidență a tuturor apelurilor telefonice și comunicațiilor scrise de la/către *beneficiar* în legătură cu acest serviciu și va asigna o referință fiecărui apel sau comunicări.

La cererea *beneficiarului*, *furnizorul* poate trimite o echipă de specialiști la sediul acestuia, tariful perceput în această situație, pentru manopera efectuată, fiind de 15 EURO/oră/persoană. Tariful menționat anterior nu include TVA.

BENEFICIAR,

_____ – *Funcția*

FURNIZOR,

RoLink Plus S.A

Alexandru Rotaru – Director General