

MetroNET

Conditii Speciale nr. de inregistrare 100/10/01/02/1482P („CS”)
la contractul nr. 100/10/01/02/14490 din data de 22.03.2019 („Contractul”)

Partile:

Telekom Romania Communications S.A., cu sediul social in Piata Presei Libere nr. 3 - 5, Cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, Bucuresti, cod postal 013702, telefon 0766121221 sau 1221, fax de la Call Center BSC, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI 427320, CIF RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, reprezentata prin MINISTRIU, in calitate de REPREZ. VANZARI, denumita in continuare „Telekom Romania” sau „TK”; MIHAELA

si

„Clientul”: COMUNA VANĂTORI, cu sediul social in VANĂTORI NEAMT
STEFAN CEL MARE nr. 174 bl. _____, sc. _____, ap. _____, cod postal _____, sector / judet NEAMT
telefon _____, fax _____, numar de ordine la Registrul Comertului J____/_____/_____, CUI 2614279
CIFRO _____, capital social de _____, cont bancar _____
deschis la _____, reprezentata prin RETRARIU MARIA, in calitate de PRIMAR

convin urmatoarele:

Art. 1. Definirea Serviciului

1.1 Serviciul MetroNET este un serviciu de transmisii de date care, utilizand infrastructura Telekom Romania, asigura Clientilor accesul permanent la Internet si la reseaua nationala IP a Telekom Romania, folosind ca mediu de transport fibra optica. Conexiunea la Internet este simetrica, full-duplex, garantata pentru transmisie (*Engl. upload*) si pentru receptie (*Engl. download*) de date intre reseaua Clientului si punctul de interconectare a retelei Telekom Romania cu reseaua unuia dintre furnizorii sai de Internet, cu trafic nelimitat. Conexiunea la reseaua Metropolitana este una de tip “best-effort”.

1.2 Serviciul MetroNET furnizat Clientului in baza prezentelor CS este descris in art. 9 de mai jos („Serviciul”); Serviciul este in versiunea serviciu de baza („Serviciul de baza”), daca nu se activeaza Optiuni Suplimentare - *orice alta optiune vizand una dintre componentele Serviciului de Baza reprezinta o optiune suplimentara, neinclusa in Serviciul de Baza, si cu tarif distinct* (detalii in Anexa Detalii Specificatii Serviciu, pe care Clientul este de acord sa o primeasca pe e-mail). Ca beneficiu, Clientul poate beneficia si de o conexiune de back-up dupa cum urmeaza:

1.2.1 In cazul in care tehnologia VDSL sau ADSL este disponibila in Locatie, Clientul poate solicita si o conexiune de backup la largimea de banda disponibila la Locatia Clientului (mai mica decat largimea de banda pentru conexiunea principala) in functie de conditiile tehnice (in cazul in care nu exista niciuna din tehnologii disponibila in Locatie, conexiunea de back-up nu se va furniza). Back-up-ul se va activa odata cu conexiunea principala; sau

1.2.2 Clientul poate solicita o conexiune de back-up 3G pentru cazul in care conexiunea principala este in configuratie NAT.

1.2.3 Clientului i se va activa numai una dintre cele doua variante de conexiune de back-up. In momentul activarii conectivitatii de back-up, se va activa in mod automat si gratuit si optiunea de monitorizare proactiva pentru linia principala

☐ Clientul solicita instalarea conexiunii de back-up inclusa in Serviciul de baza si intelege ca in cazul in care la locatie nu exista disponibilitate tehnica si/sau configuratia liniei nu permite, aceasta conexiune nu se va instala.

Art. 2. Definitii

2.1 Termenii folositi in prezentul document au intelesul atribuit in prezentul document si in celelalte documente care alcatuiesc Contractul, iar in Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor Telekom Romania catre Clientii Persoane Juridice, parte integranta din Contract, prin termenul CS in ceea ce priveste Serviciul MetroNet se intelege prezentul document.

Linia de Acces - asigura comunicatia intre locatie Clientului si cel mai apropiat punct de prezenta al Retelei.

Punctul de Oferire a Serviciului - este definit la nivelul interfeței Ethernet furnizata de Telekom Romania si echipamentul terminal al Clientului conectat la aceasta;

Largimea de Banda - este un indicator de trafic care reprezinta fluxul maxim de informatie (masurat in Kbps sau Mbps) pe care un port sau o conexiune poate sa-l suporte in conformitate cu destinatia si dimensionarea tehnica.

Acces metropolitan - Largime de banda disponibila in reseaua nationala IP a Telekom Romania si in retelele operatorilor interconectati, conform principiului „best-effort”.

CPE - (Customer Premises Equipment) echipament de tip modem/router furnizat Clientului in regim de custodie pentru receptionarea Serviciului, instalat de catre Telekom Romania in locatie Clientului.

Restrictii privind utilizarea CPE-ului - Echipamentul pus la dispozitia clientului de catre Telekom Romania este configurat sa functioneze in reseaua Telekom Romania. Clientul nu are dreptul sa acceseze configuratia echipamentului si / sau sa o modifice. Clientul nu are dreptul sa

deconecteze Linia de Acces de CPE. Orice deteriorare sau intrerupere a Serviciului datorata nerespectarii restrictiilor de mai sus este considerata din culpa Clientului.

CG - Condițiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor Telekom Romania catre Clientii Persoane Juridice, partea integranta din Contract.

Subventie - Telekom Romania va acorda Clientului, pentru activarea Serviciului in fiecare locatie contractata conform prezentului document, o subventie in Euro (fara TVA) sub forma de buget ce va putea fi folosit de catre Client la achizitionarea de echipamente de comunicatii electronice, pana la epuizarea lui, pe baza de comenzi primite de Telekom Romania in cadrul unui termen de maximum 6 luni de la data activarii Serviciului in locatia corespondenta subventiei respective; valoarea totala a subventiei, cat si defalcarea acesteia pe fiecare locatie in care este activat Serviciul, este evidentiata la pct. 13 din tabelul de la art. 9.4, de mai jos; preturile de referinta ale echipamentelor de comunicatii electronice la care se va aplica subventia evidentiata la pct. 13 din tabelul de la art. 9.4 vor fi cele din lista de preturi oficiala a Telekom Romania, valabila la data comenzii inaintate de catre Client, lista ce poate fi modificata periodic de catre Telekom Romania, in functie de practica sa comerciala; suma ramasa dupa aplicarea subventiei mentionate la pct. 13 din tabelul de la art. 9.4, reprezentand contravaloarea echipamentelor de comunicatii electronice achizitionate, va fi evidentiata de Telekom Romania in factura de Servicii si platita de Client in termenul de plata aferent acestei facturi conform CG, sau, in cazul in care livrarea echipamentelor de comunicatii electronice se face prin curier, intr-o factura distincta cu plata ramburs, de catre Client, prin curier; Clientul intelege si accepta ca echipamentele de comunicatii electronice astfel achizitionate nu au legatura cu furnizarea Serviciilor, nefunctionarea/functionarea defectuoasa/orice alte pretentii ale Clientului privind sau in legatura cu aceste echipamente neputand constitui motiv pentru angajarea raspunderii Telekom Romania in legatura cu furnizarea Serviciilor, , prin aceasta intelegandu-se, inclusiv, ca nu va putea fi invocata de catre Client rezilierea Contractului in privinta Serviciului pentru niciun motiv legat de echipamentele de comunicatii electronice. Odata cu echipamentele de comunicatii electronice, Clientului ii va fi furnizat si certificatul de garantie; facturile aferente echipamentelor de comunicatii electronice se vor emite in lei, folosind cursul de schimb valutar RON/EUR stabilit de Telekom Romania periodic si valabil la data emiterii facturilor aferente; prin semnarea de catre Client a facturii si/sau a documentelor de livrare aferente echipamentelor de comunicatii electronice comandate, sumele astfel facturate sunt considerate certe si lichide (si deci recunoscute de catre Client ca datorate); este exclusiv in responsabilitatea Clientului sa se asigure ca atat comanda echipamentelor de comunicatii electronice, cat si receptionarea lor si semnarea facturilor si a documentelor de livrare aferente vor fi realizate de persoana imputernicita in acest sens de Client; proprietatea si riscurile asupra echipamentelor de comunicatii electronice se transfera catre Client la livrare, odata cu semnarea documentelor de livrare si/sau a facturii aferente; in cazul in care Clientul nu isi onoreaza in totalitate, la termen, obligatia de plata a contravalorii echipamentelor de comunicatii electronice achizitionate, Telekom Romania va avea dreptul de a suspenda Serviciile sau de a rezilia Contractul in privinta Serviciilor, conform prevederilor CG.

Art. 3. Durata de furnizare a Serviciului

3.1 Prezentele CS intra in vigoare la data semnarii lor pentru o perioada de 3 an(i) de la data la care Serviciul este activat potrivit art. 4. Aceasta perioada este considerata perioada minima in ceea ce priveste furnizarea Serviciului („Perioada minima”).

3.2 Durata de valabilitate a prezentului document se va prelungi automat pentru perioade succesive de cate 1 (un) an, cu exceptia cazului in care oricare dintre parti notifica, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime sau, ulterior, a unei perioade contractuale de 1 an, intentia de a nu mai continua Contractul in privinta Serviciului.

Art. 4. Activarea Serviciului

4.1 Telekom Romania se obliga sa execute lucrarile pentru conectarea echipamentului CPE la locatia Clientului in termen de 30 zile lucratoare de la data semnarii prezentelor CS sau, daca partile convin altfel, cel tarziu pana la data de _____ (se va inscrie data convenita, in caz contrar se va lasa necompletat) cu conditia indeplinirii de catre Client a conditiilor de gazduire a CPE-ului si cu conditia ca echipamentul Clientului necesar furnizarii acestui Serviciu (daca este cazul) sa indeplineasca conditiile necesare furnizarii Serviciului. In situatia in care aceste conditii nu sunt indeplinite in termenul prevazut, Telekom Romania este in drept sa considere prezentele CS incetate de drept, din culpa Clientului, fara interventia instantei judecatoresti si fara alte formalitati in acest sens, inasa cu obligatia Clientului de plata de despagubiri in valoare de 1000 Euro fara TVA

4.2 La momentul furnizarii CPE, Telekom Romania si Clientul vor semna un proces verbal care va atesta starea CPE. In cazul in care Clientul (a) refuza fara temei semnarea procesului verbal de predare – primire echipamente si/sau (b) nu mentioneaza in procesul verbal motivele pentru care refuza semnarea lui si/sau (c) motivele de refuz nu sunt datorate culpei Telekom Romania si/sau nu sunt justificate, se va considera că Telekom Romania si-a indeplinit intocmai obligatiile contractuale asumate, iar respectivul proces verbal de predare-primire echipamente, semnat doar de Telekom Romania, va fi opozabil Clientului.

4.3 Cu ocazia conectarii CPE si activarii Serviciului, Telekom Romania si Clientul vor semna un proces verbal de activare - acceptanta („Proces Verbal de Acceptanta”). In lipsa Procesului Verbal de Acceptanta, Serviciul va fi considerat activat daca in termen de 3 (trei) zile de la punerea in functiune de catre Telekom Romania, nu s-a inregistrat o reclamatie de nefunctionare de catre Client.

4.4 Pentru conectarea Serviciului, Telekom Romania percepe tariful de conectare prevazut in art. 9.4.1 de mai jos.

4.5 In situatia in care termenul de activare a Serviciului este depasit din motive de natura tehnica, altele decat cele de la art. 4.1, atat Clientul, cat si Telekom Romania, au dreptul de a denunta unilateral Contractul cu privire la Serviciu, pe baza unei notificari prelabile de 5 (cinci) zile calendaristice. In aceasta situatie niciuna dintre parti nu va fi obligata la plata de daune interese.

4.5. Conexiunea de backup se va activa impreuna cu conexiunea principala. In cazul in care nu exista solutie tehnica pentru back-up, acesta nu se va activa.

Art. 5. Conditii de plata

- 5.1 In schimbul furnizarii Serviciului, Clientul datoreaza catre Telekom Romania tariful de conectare si abonamentul lunar pentru Serviciu („Abonamentul Lunar”), in conditiile mentionate in prezentele CS.
- 5.2 Tariful de conectare se factureaza odata cu Abonamentul Lunar si se va plati o singura data in baza primei facturi emise de Telekom Romania pentru Abonamentul Lunar. In plus fata de tariful de conectare pentru Serviciu, Clientul va plati si tarifele de activare a Optiunilor Suplimentare contractate (daca este cazul).
- 5.3 In plus fata de Abonamentul Lunar pentru Serviciu, Clientul va plati si Abonamentul Lunar pentru fiecare dintre Optiunile Suplimentare contractate (daca este cazul). Conexiunea de backup este oferita Clientului ca parte a Serviciului de baza si nu se va factura.
- 5.4 Abonamentele Lunare se vor factura in avans. Prima factura va fi emisa ulterior datei Procesului Verbal de Acceptanta si va cuprinde tariful de conectare a Serviciului, tarifele de activare a Optiunilor Suplimentare contractate, Abonamentele Lunare pentru Serviciu si pentru Optiunile Suplimentare contractate in cota fractionara aferenta lunii in care s-au activat Serviciul si, respectiv, Optiunile Suplimentare contractate (avand ca referinta Data Activarii) si Abonamentele Lunare pentru Serviciu si pentru Optiunile Suplimentare contractate, pe o luna in avans.
- 5.5 TK nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare urmare a suspendarii Serviciului pentru culpa Clientului.

Art. 6. Remedierea Deranjamentelor

- 6.1 Orice Deranjament privind functionarea Serviciului va fi adus la cunostinta Telekom Romania, care va remedia situatia de nefunctionare datorata exclusiv culpei sale conform specificatiilor din Acordul privind Nivelul Calitatii Serviciului iPFix / MetroNET, atasat prezentelor CS.

Art. 7. Despagubiri pentru incetare prematura

- 7.1 Clientul intelege si accepta ca Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul in privinta furnizarii Serviciului in maxim 15 (cincisprezece) zile lucratoare de la data semnarii prezentelor CS, fara a datora despagubiri sau alte daune-interese catre Client pentru o astfel de incetare. Telekom Romania isi va manifesta intentia de denuntare unilateral a Contractului in privinta Serviciului printr-o notificare scrisa trimisa catre Client in cadrul termenului de 15 zile, prin (i) posta la adresa sediului social al Clientului indicat in prezenta, sau (ii) e-mail la adresa de e-mail _____, sau (iii) fax (cu confirmarea transmiterii) la numarul de fax _____.
- Incetarea Contractului in privinta furnizarii Serviciului in aceste conditii se va produce automat la data implinirii termenului de 15 zile lucratoare sus-mentionat.
- 7.2 In cazul in care Contractul inceteaza in privinta Serviciului inainte de expirarea Perioadei minime, din culpa sau la initiativa Clientului, Clientul va plati catre Telekom Romania despagubiri pentru incetare prematura in cuantum egal cu valoarea tuturor Abonamentelor Lunare inmultita cu numarul de luni ramase pana la expirarea Perioadei minime.
- 7.3 In cazul in care Contractul este incetat in privinta Serviciului, Clientul se obliga sa returneze CPE in maxim 5 zile de la incetarea Contractului in privinta Serviciului sau sa permita ridicarea sa de catre TK, in caz contrar platind catre TK suma de 1000 de Euro (fara TVA) pentru fiecare Echipament furnizat Clientului. Aceste despagubiri se vor aplica si pentru cazurile in care Echipamentul este pierdut, deteriorat, furat, instrainat catre terte persoane sau mutat din Locatie fara cceptul prealabil obtinut de la TK.

Art. 8. Alte clauze

- 8.1 Clientul va putea ruta adrese IP proprietare (din agregatul Telekom Romania sau de tip PI (Provider Independent), obtinute de la RNC (Eng. Romanian National R&D Computer Network), printr-un IP public Telekom Romania sau alt IP.
- 8.2 Clientul va putea ruta o clasa de adrese IP private printr-o singura adresa publica Telekom Romania.

Art. 9. Configurarea Serviciului**9.1 Locatie Serviciu**

1. Localitate: VANATORI NEAMT, Judet NEAMT, Strada STEFAN CEL MARE Nr 198 - SCOALA VANATORI
2. Localitate: Sat MANASTIREA NEAMT , Com. VANATORI NEAMT, Judet NEAMT Strada ARHIM CHIRIAC NECULAU Nr.86 - SEMINAR TEOLOGIC MANASTIREA NEAMT
3. Localitate: SAT LUNCA , Com. VANATORI NEAMT, Judet NEAMT Strada SF. TEODORA Nr. 128 – SCOALA LUNCA
4. Localitate: SAT NEMTISOR, Com VANATORI NEAMT, Judet NEAMT Strada Erou Al Moisei Nr. 210 – SCOALA NEMTISOR

9.2 Punct de contact

Nume si Prenume: PETRARIU MARIA, Telefon: _____, Fax: _____,
E-mail _____

9.3 Adresa de facturare

Localitate: VANATORI NEAMT, Judet/Sector NEAMT, Strada Stefan cel Mare , Nr 174

9.4 Parametrii Serviciului, taxe conectare, Abonamente Lunare (Euro, fara TVA)

Valoarea finală a Abonamentului Lunar pentru Serviciu este formată dintr-o componentă fixă (valoarea indicată în tabelul de mai jos, exprimată în Euro, fără TVA).

1	Viteza de acces	Largime Banda	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	☒ Acces Internet	40 Mbps	0	100
	☒ Acces Metropolitan	100 Mbps	0	0

Abonamentul Lunar pentru serviciul de acces la Internet include și abonamentul conexiunii de Back-up
Echipamentul de acces, media convertorului și/sau ruterul sunt furnizate de către Telekom Romania

2	Echipamente suplimentar	Numar bucati	Abonament lunar
	☐ AP Wi-Fi RT-AC 1200 G+	1	3 Euro
Pentru mai multe AP-uri solicitate de Client se va semna contract separate pentru serviciul Telekom Managed Wi-Fi			

Valoarea finală a Abonamentului Lunar pentru opțiune monitorizare proactivă este formată dintr-o componentă fixă (valoarea indicată în tabelul de mai jos, exprimată în Euro, fără TVA).

3	Monitorizare Proactivă	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	☐ Acces Portal Interfata monitorizare		
	☐ Monitorizare Proactivă	0 Euro	0 Euro

Valoarea finală a Abonamentului Lunar pentru fiecare dintre opțiunile WebHosting și E-Mail Hosting este formată dintr-o componentă fixă (valoarea indicată în tabelul de mai jos, exprimată în Euro, fără TVA).

4	WebHosting și E-Mail Hosting	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	☐ BeOnline Standard		
	☐ BeOnline Advanced		
	Domeniu gazduit: _____		
	☐ Domeniu inclus în abonament (parte a serviciului de bază)		
	☐ Domeniu existent (proprietatea clientului)		

Valoarea finală a Abonamentului Lunar aferent este formată dintr-o componentă fixă (valoarea indicată în tabelul de mai jos, exprimată în Euro, fără TVA).

5	Norton Securities Online	Nr Licențe Activat	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	☐ Pachet de 5 licențe (parte a serviciului de bază)			
	☐ Pachet de 10 licențe (parte a serviciului de bază)			
	☐ Pachet suplimentar de 1 licență			
	☐ Pachet suplimentar de 3 licențe			

Valoarea finală a Abonamentului Lunar aferent fiecărui tip de Licență Microsoft Office 365 este formată dintr-o componentă fixă (valoarea indicată în tabelul de mai jos, exprimată în Euro, fără TVA).

6	Licențe Microsoft Office 365	Nr Licențe Activat	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	☐ Licență Office Essentials (oferite cu discount față de tariful de bază)			
	☐ Licență Office Business (oferite cu discount față de tariful de bază)			
	☐ Licență Office Business Premium (oferite cu discount față de tariful de bază)			
În momentul în care clientul solicită acest tip de licențe este obligatorie semnarea de către Client, împreună cu Telekom Romania, a contractului pentru furnizarea de produse Microsoft Office 365.				

Valoarea finală a Abonamentului Lunar aferent fiecărui tip de Virtual Private Server este formată dintr-o componentă fixă (valoarea indicată în tabelul de mai jos, exprimată în Euro, fără TVA).

7	Virtual Private Server	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	☐ VPS 384		
	☐ VPS 512		

☐ VPS 1024

Valoarea finala a Abonamentului Lunar aferent optiunii Back-up Premium este formata dintr-o componenta fixa (valoarea indicata in tabelul de mai jos, exprimata in Euro, fara TVA).

8	Back-up Premium (optional)	Largime Banda	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	☐ Acces Internet			
	☐ Acces Metropolitan			

9	Rutare si Adresare IP	Taxa Conectare	
	☐ NAT (rutarea unei clase private de IP-uri)		
	☐ rutarea unei clase de ____ IP-uri publice statice (dintre care ____ utilizabile de catre client)		
	☐ Rutarea unei clase proprietatea Clientului		
	☐ rutarea unei clase de 4 IP-uri publice statice (dintre care 1 utilizabila de catre client) - implicit		

10	Rutare BGP prin una din optiunile de mai jos	Taxa Conectare	
	☐ Ruta implicita (Default Route - DR)		
	☐ Tabela de rutare Telekom Romania, ce cuprinde prefixele agregate Telekom Romania si prefixele PI (Provider Independent) din Telekom Romania (rutele Telekom Romania si ale clientilor Telekom Romania)		
	☐ Tabela de rutare nationala (NRT) ce cuprinde prefixele agregate Telekom Romania, prefixele PI din Telekom Romania si prefixele partenerilor nationali ai Telekom Romania- (rutele Telekom Romania, ale clientilor Telekom Romania si rutele primite de la partenerii de peering nationali - asa numitul ".ro")		
	☐ Tabela de rutare Internet (Full Internet Routing Table - FIRT) ce cuprinde toate prefixele cunoscute din reseaua publica Internet		

Valoarea finala a Abonamentului Lunar aferent Service Level Agreement este formata dintr-o componenta fixa (valoarea indicata in tabelul de mai jos, exprimata in Euro, fara TVA).

11	Service Level Agreement	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	☐ Advanced		
	☐ Premium		

Valoarea finala totala a Abonamentului Lunar aferent Serviciului si Optiunilor contractate este formata dintr-o componenta fixa (valoarea indicata in tabelul de mai jos, exprimata in Euro, fara TVA).

12	Valoare totala (inclusiv Optiuni)	Taxa Conectare	Abonament Lunar
	TOTAL	0	400

13	Valoarea Subventiei acordata Clientului - 15% din Total Valoare Contract (TCV)	Subventie	
	TCV se calculeaza dupa formula : 15% x Art.3.1 (nr de luni Perioada minima) x Art 9.4.1 (Abonamentul Lunar acces Internet + access Metropolitan)		

Art. 10. Date de contact*

Datele de contact ale persoanei fizice mandatate sa semneze prezentul document in numele si pe seama Clientului (reprezentantul legal al Clientului/imputernicitul):

Nume: _____, Prenume: _____ Calitate in care semneaza: _____ Telefon fix de serviciu _____, Fax de serviciu: _____ Mobil de serviciu: _____, Email de serviciu: _____ Adresa la care se va trimite factura aferenta Serviciului: Localitatea _____, str _____
--

nr. __, bl. __, sc. __, et. __, ap. __, județ/sector _____ cod postal _____

*(campuri obligatoriu de completat)

În vederea îmbunătățirii comunicării între Telekom Romania și Client, următoarele campuri trebuie completate cu datele de contact ale altor persoane de contact din compania Clientului*:

Contact decizional - Director / Director executiv / Director administrativ

Nume: _____, Prenume: _____

Telefon fix de serviciu: _____, Fax de serviciu: _____

Mobil de serviciu: _____, Email de serviciu: _____

Contact factura - CFO / Responsabil financiar

Nume: _____, Prenume: _____

Telefon fix de serviciu: _____, Fax de serviciu: _____

Mobil de serviciu: _____, Email de serviciu: _____

Contact tehnic - Responsabil departamentul tehnic

Nume: _____, Prenume: _____

Telefon fix de serviciu: _____, Fax de serviciu: _____

Mobil de serviciu: _____, Email de serviciu: _____

*(campuri obligatoriu de completat)

Prezentul document este însoțit de următoarele documente (în copie) care au fost prezentate de Client la semnare: (i) Certificat de înregistrare emis de Oficiul Registrului Comerțului; (ii) Imputernicirea persoanei care semnează prezentul document din partea Clientului sau actul din care rezultă în mod indubitabil faptul că aceasta persoană a fost autorizată în mod valabil de Client să semneze prezentul document în numele și pe seama Clientului (de ex. actul constitutiv), denumite colectiv "Imputernicire"; (iii) Actul juridic care acordă Clientului dreptul de a instala Serviciul la locația respectivă. În cazul în care Clientul este proprietarul locației, Clientul va prezenta titlul de proprietate asupra locației. În cazul în care Clientul nu este proprietarul locației, Clientul va prezenta un document care să ateste consimțământul proprietarului pentru instalarea și furnizarea Serviciului la locația respectivă.

Subsemnatul, MUNTEANU MIHAELA, în calitate de reprezentant Telekom Romania, declar pe propria răspundere că am verificat toate documentele prezentate de Client și care sunt atasate în copie și certific conformitatea cu originalul a copiilor documentelor anexate. Certific totodată faptul că identitatea Clientului a fost stabilită prin prezentarea actelor în original.

Subsemnatul, RETRARIU MARIA, declar pe proprie răspundere că am deplină autoritate să reprezint Clientul la încheierea prezentului document, în temeiul Imputernicirii acordate de către Client și a cărei copie este anexată la Contract, și îmi asum răspunderea pentru acționarea în calitate de reprezentant al Clientului la încheierea acestui document. Declar că Imputernicirea anexată este valabilă la data semnării prezentului document și nu a fost revocată. Declar, de asemenea, pe propria răspundere că, la data semnării prezentului document, Clientul nu se afla în incapacitate de plată și împotriva Clientului nu s-a deschis procedura insolvenței.

Relatii cu clientii și asistenta deranjamente:

1921 - ofera informații și primește cereri pentru Servicii și asistenta deranjamente (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile, gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile și cu tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale); 0219255 - fax vânzări și relații cu clientii (apel gratuit din rețelele Telekom Romania și Telekom Romania Mobile); business@telekom.ro - e-mail vânzări și relații cu clientii; www.telekom.ro - ofera informații referitoare la tarifele și prețurile în vigoare (Lista de tarife).

Tratare deranjamente online: <https://vpnportal.telekom.ro>.

Nume utilizator: _____

Parola de acces pentru <https://vpnportal.telekom.ro> se va comunica Clientului în modul următor: Telekom Romania va menționa parola într-un fișier de tip „Text Document” (.txt), arhivat cu parola (diferită decât cea pentru acces la <https://vpnportal.telekom.ro>) cu programul 7-Zip sau WinZip. Extensia fișierului arhivat (.7z sau .zip) va fi schimbată în .jpeg. Telekom Romania va transmite fișierul de tip .jpeg Clientului la adresa de email _____, iar parola pentru deschiderea fișierului de tip .7z sau .zip va fi comunicată Clientului prin SMS la numărul de telefon _____.

Clientul va salva pe calculator fișierul de .jpeg primit via email, va schimba extensia din .jpeg în .7z sau .zip, și apoi îl va deschide (Telekom Romania nu este responsabil pentru asigurarea programelor 7-Zip sau WinZip Clientului), Clientul va introduce parola primită prin SMS și va deschide fișierul de tip .txt pentru vizualizarea parolei de acces la <https://vpnportal.telekom.ro>.

Telekom Romania recomandă Clientului ca la prima conectare la <https://vpnportal.telekom.ro>, să modifice parola de acces, iar noua parola să conțină minim 10 caractere și cel puțin o literă mică, o majusculă, o singură cifră și una dintre aceste caractere speciale ~! @ # \$ % ^ & * () _ +.

Contractul în privința Serviciului este format din prezentele CS, Acordul privind Nivelul Calității Serviciului iPFix / MetroNET, Anexa Detalii Specificații Serviciu și Condițiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor TELEKOM ROMANIA către Clientii Persoane Juridice („CG”). În măsura în care nu contravin termenilor și condițiilor din prezentele CS, prevederile CG vor completa prevederile prezentelor CS.

Prevederile Anexei Detalii Specificații Serviciu este furnizată Clientului pe e-mail.

Semnate azi, 08.11.2019 în limba română, în 2 (două) exemplare originale, unul pentru Client și unul pentru Telekom Romania.

Client

COMUNA VĂHĂȚORI

Prin: PETRARIU MARIA

(nume și prenume în clar)

În calitate de: PRIMAR

Semnatura și Stampila



Telekom Romania

Telekom Romania Communications S.A.

Prin: MUNTEANU MIHAELA

(nume și prenume în clar)

În calitate de: REPREZ. VÂNZĂRI

dacă se semnează prin dealer, se vor trece
detaliile Dealerului și ale reprezentantului său



Perioada de Masuratori Nevalide (PMN) – este un element de Exceptii si Conditii de Excludere si reprezinta acele intervale de timp, pe durata Contractului, care, din punct de vedere logic, fac nevalida (irelevantă) orice masuratore sau evaluare a componentelor SLA. PMN include:

- Perioade de testare, instalare si punere in functiune a Serviciului;
- Perioade de Mentenanta Programata;
- Tichet de Deranjament Fals (ex: cand motivele deschiderii tichetului nu sunt justificate);
- Perioade in care Telekom Romania nu are acces la echipamentele CPE, din motive independente de vointa acestuia;
- Perioade de Forta Majora;
- Perioade de suspendare a Serviciului.

Situatii Conjuncturale Nefavorabile (SCN) – este un element de Exceptii si Conditii de Excludere si reprezinta acele situatii neprevazute pe care Telekom Romania nu le poate controla si in care acesta nu poate fi facut responsabil de consecintele negative asupra Serviciului. SCN apar atunci cand Telekom Romania se confrunta cu acte de vandalism soldate cu furturi de cabluri sau echipamente din Retea. SCN apar si atunci cand Clientul nu respecta urmatoarele sarcini:

- Asigura un mediu sigur de utilizare al Serviciului (fara virusi software);
- Actualizeaza software-ul si configuratiile corespunzator cu cerintele Telekom Romania aferente Serviciului (daca exista);
- Indeplineste termenii Politicii de Utilizare Acceptabila a Serviciului (daca exista ca anexa la Contract);
- Asigura un mediu corespunzator pentru functionarea CPE-urilor si/sau conditii de operare in conformitate cu specificatiile tehnice ale Telekom Romania sau ale fabricantului de echipament;
- Asigura conditiile de desfasurare a operatiilor de Mentenanta Corectiva cand este cazul;
- Asigura o incarcare de mai putin de 75% din Largimea de banda cand se testeaza Intarzierea Dus-Intors si Pierderea de Pachete.

Fereastra de Timp Glisanta (FTG) – reprezinta un interval de timp continuu egal cu ciclul de facturare in care se calculeaza indicatorii SLA.

Reteaua – structura de comunicatii electronice aflata in posesia si administrarea Telekom Romania, formata din: noduri (echipamente de procesare a traficului de date) si conexiuni (legaturi fizice intre noduri, precum si intre noduri si echipamentele terminale).

On-Net Host – reprezinta orice server detinut si operat de catre Telekom Romania, situat la frontiera Retelei Telekom Romania (in apropierea gateway-ului catre Internet si/sau in apropierea punctelor de interconectare cu ceilalti furnizori) care are capacitatea de a raspunde la comenzi ICMP cum ar fi Ping sau TraceRoute.

CPE – reprezinta un echipament al Telekom Romania, care delimiteaza Reteaua de structura de comunicatii a Clientului.

Locatia – locatie a Clientului in care se furnizeaza Serviciul de catre Telekom Romania.

Timpul de Livrare – reprezinta timpul scurs intre semnarea Contractului si instalarea Serviciului la Locatie.

Centrul de Operare al Retelei (NOC) – reprezinta o structura organizationala/ o locatie a Telekom Romania care gazduieste sisteme informatice si aplicatii – utilizate de personal tehnic de inalta calificare – din care se efectueaza operarea Retelei si a serviciilor pe care aceasta le sustine (configurare, monitorizare, managementul securitatii, etc). In NOC se gaseste Sistemul de Monitorizare a Serviciului prin care se detecteaza proactiv nefunctionarea acestuia potrivit optiunii de SLA alese de Client.

Deranjamentul – reprezinta acea caracteristica a Serviciului de a fi inutilizabil ori de cate ori Clientul are nevoie, de exemplu una din situatiile urmatoare:

- Intreruperea totala a Serviciului (metoda de verificare: Clientul este in imposibilitate de a transmite/primi Pachete IP catre/de la serverul On-Net Host) care dureaza mai mult de 10 minute;
- Alterarea parametrilor de transport peste Retea (metoda de verificare: Clientul experimenteaza urmatoarele valori cand incearca sa acceseze serverele On-Net Host: (1) 20% sub valoarea garantata pentru Largimea de banda, (2) 100% peste valoarea garantata pentru Intarzierea Dus-Intors, (3) 100% peste valoarea garantata pentru Pierderea de Pachete) care dureaza mai mult de 10 minute
- Fiecare Deranjament incepe odata cu deschiderea unui Tichet de Deranjament (intern sau extern) si inceteaza odata cu momentul restabilirii Serviciului din punctul de vedere al Telekom Romania, restabilire ce va fi notificata Clientului.

Tichetul de Deranjament – reprezinta o inregistrare din sistemele informatice Telekom Romania care permite urmarirea evolutiei Deranjamentului; Tichetul de Deranjament este identificat printr-un numar unic.

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,
București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |
CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292

- Tichetul de Deranjament Extern (TDE) este deschis de către Call Center, în urma unei reclamații a Clientului (care constată o situație de Deranjament) și se închide de către Call Center atunci când Clientul confirmă restabilirea Serviciului.

Observație: În afara de TDE deschis în urma detectării unui Deranjament, poate exista și TDE deschis ca urmare a reclamației Clientului privind o Degradare a Serviciului (vezi definiția). Perioada de timp în care Serviciul degradat este adus la parametrii angajați nu se ia în considerare la calculul Disponibilității Serviciului.

- Tichetul de Deranjament Intern (TDI) este deschis de către Centrul de Operare al Rețelei (NOC), în urma confirmării unei Întreruperi totale a Serviciului (a se vedea definiția Deranjamentului) (detectată de Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania) și se închide de către Call Center atunci când Clientul confirmă restabilirea Serviciului.

Durata oricărui Tichet de Deranjament reprezintă suma dintre Timpul de Restabilire (T2) și Timpul de Notificare (T3) – vezi fig. 1 și fig. 2.

Degradarea Serviciului – reprezintă acea stare în care Serviciul este parțial utilizabil de către Client și se caracterizează prin deplasarea parametrilor de transport între limita garantată și limitată definită prin Deranjament. În caz de degradare a Serviciului, Clientul poate să ceară acțiunea Telekom Romania, materializată prin Mentenanță Corectivă.

Suspendarea Serviciului – reprezintă acea stare a Serviciului de a fi practic inutilizabil de către Client, stare generată de către Telekom Romania consecință a încălcării de către Client a obligațiilor contractuale sau ca urmare a unei cereri explicite a Clientului. Termenii și condițiile pentru Suspendarea Serviciului și repunerea în funcțiune sunt definiți în Contract.

Disponibilitatea – reprezintă acea caracteristică a Serviciului de a fi utilizabil ori de câte ori Clientul are nevoie, prin raportare la FTG.

Perioada de cadere totală – reprezintă suma perioadelor de timp, prin raportare la FTG, în care Serviciul este afectat de Deranjament.

Largimea de bandă – este un indicator de trafic care reprezintă fluxul maxim de informație (măsurat în Kbps sau Mbps) pe care un port sau o conexiune poate să-l suporte în conformitate cu destinația și dimensionarea tehnică.

Întârziere Dus-Întors (sau Latenta) – este timpul mediu necesar pentru un Pachet să fie transmis de la sursă până la destinație și înapoi la sursă.

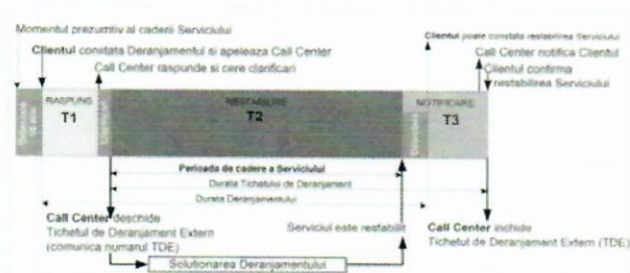
Pierdere de Pachete – reprezintă un indicator de trafic definit ca procentajul de Pachete pierdute sau care au suferit alterări pe durata transmiterii între două puncte de Rețea.

Mentenanță Programată – reprezintă orice activitate care nu este cauzată de Deranjament și este efectuată de către Telekom Romania asupra echipamentului existent sau asupra echipamentului care trebuie instalat și pus în funcțiune. Mentenanță Programată poate fi amânată dacă este necesar. Mentenanță Programată constă, de regulă, în întreținerea preventivă și upgrade-ul Rețelei. Telekom Romania trebuie să efectueze aceste activități, pe cât posibil, într-o manieră care nu afectează livrarea sau Disponibilitatea Serviciului.

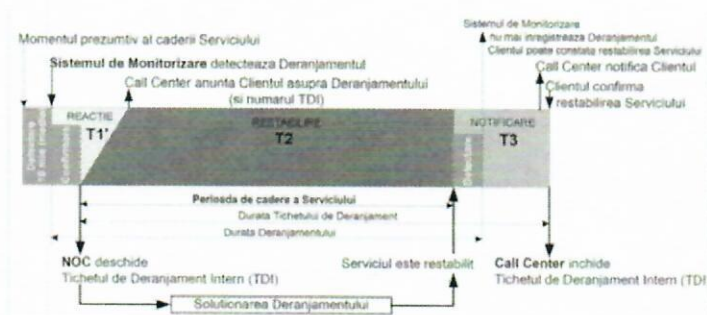
Mentenanță Corectivă (Rezolvarea problemelor) – este o activitate efectuată de către Telekom Romania asupra echipamentului/cu echipamentul aflat în propria responsabilitate pentru a rezolva probleme care afectează livrarea sau Disponibilitatea Serviciului.

În aplicarea Mentenanței Corective Telekom Romania aplică abordarea reactivă. În cazul în care clientul alege opțiunea "Monitorizare proactivă" Telekom Romania aplică abordarea proactivă.

a) Abordarea reactivă – este descrisă în diagrama din fig. 1.



b) Abordarea proactivă – este descrisă în diagrama din fig. 2.



În diagramele din fig 1 și fig 2, timpii T1, T2 și T3 au următoarea semnificație:

Timpul de Raspuns (T1)

În abordarea reactivă – fig 1, T1 se definește per Deranjament și reprezintă intervalul de timp în care Call Center Telekom Romania răspunde la cererea Clientului și, ca urmare, deschide un Tichet de Deranjament.

Timpul de Reactie (T1')

În abordarea proactivă – fig 2, T1' reprezintă intervalul de timp în care:

- personalul NOC al Telekom Romania detectează, analizează și confirmă întreruperea totală a Serviciului detectată de către Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania, și
- personalul Call Center al Telekom Romania contactează Clientul pentru a-l anunța cu privire la Deranjament și a-i comunica numărul TDI deschis în vederea restabilirii Serviciului.

Timp de Restabilire (T2) – în ambele abordări, reactivă – fig 1 și proactivă – fig 2, se definește per Deranjament și reprezintă perioada de la momentul deschiderii unui Tichet de Deranjament (TDE deschis de către Call Center – în cazul abordării reactive și TDI deschis de către NOC – în cazul abordării proactive) până la momentul închiderii acestuia; închiderea intervine în momentul restabilirii Disponibilității Serviciului (restabilirea ce trebuie confirmată ulterior de către Client).

Timpul de Notificare (T3) – în ambele abordări, reactivă – fig 1 și proactivă – fig 2, se definește per Deranjament și reprezintă perioada de la momentul restabilirii Disponibilității Serviciului până la momentul în care Call Center-ul Telekom Romania cere Clientului confirmarea Disponibilității Serviciului.

3. Indicatori SLA și angajamentul Telekom Romania

În conformitate cu prezentul SLA, Telekom Romania are următoarele obligații:

3.1. Furnizarea Serviciului

Angajament: Telekom Romania asigură Timpul de Livrare specificat prin Contract.

3.2. Disponibilitatea Serviciului

Aplicabilitate: Perioada de Cadere Totală este singurul indicator de SLA care afectează Disponibilitatea. În calcularea Perioadei de Cadere Totală nu se consideră Deranjamentele pe durata PMN și în cazul SCN.

Angajament: În conformitate cu termenii și condițiile definite în acest SLA, Telekom Romania înțelege să asigure o Disponibilitate diferențiată în funcție de tipul de SLA, după cum urmează:

Tip SLA	Disponibilitate Lunară Garantată
STANDARD	99,0%
ADVANCED	99,5%
PREMIUM	99,9%

Măsuratori: Disponibilitatea Serviciului este determinată pe parcursul FTG de fracția a/b, unde:

- a reprezintă valoarea FTG exprimată în ore minus Perioada de Cadere Totală exprimată în ore;
- b reprezintă valoarea FTG exprimată în ore.

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,

București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |

CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292

Nota: Modelul de calcul ia în considerare doar acele Deranjamente ale Serviciului pentru care Clientul a solicitat și Telekom Romania a deschis Tichete de Deranjament. În cadrul Monitorizării proactive sunt luate în calcul și tichetele interne deschise de către NOC

Compensatii: Orice Disponibilitate a Serviciului sub nivelul de angajament de mai sus reprezintă o încălcare a SLA și îndreptățește Clientul de a primi compensatii, diferențiat în funcție de tipul de SLA, după cum este prezentat în capitolul 4 („Compensatii”).

3.3. Parametrii de transport corespunzători Serviciului

3.3.1. Lățimea de bandă

Aplicabilitate: Lățimea de bandă se referă exclusiv la Locația unde serviciul este livrat. Evaluarea Lățimii de bandă nu este validată pe durata PMN sau în cazul SCN. Telekom Romania nu garantează pentru măsurarea Lățimii de bandă în interiorul ANR.

Angajament: Telekom Romania declară că Lățimea de bandă stabilită prin Contract este garantată în Rețeaua Telekom Romania (de exemplu: între Locația Clientului și Gateway-ul de Internet și/sau nodurile de interconectare (peering)).

Măsuratori: Măsurarea Lățimii de bandă, folosind procedee specifice (de exemplu Client și server FTP), reprezintă măsurarea Lățimii de bandă maxim atinsă prin fortarea traficului prin portul sau conexiunea respectivă. Telekom Romania face, în prezența Clientului, măsuratori ale Lățimii de bandă la instalarea Serviciului. Alte măsuratori pot fi efectuate de către Telekom Romania periodic sau la cererea Clientului. Rezultatele se obțin prin medierea valorilor obținute în urma efectuării a 5 măsuratori individuale consecutive.

3.3.2. Întârzierea Dus-Intors și Pierderea de Pachete

Aplicabilitate: Măsurarea Întârzierii Dus-Intors și a Pierderii de pachete sunt relevante în interiorul Rețelei Telekom Romania și nu sunt relevante când sunt realizate în interiorul ANR, pe durata PMN sau în caz de SCN.

Angajament: În conformitate cu termenii și condițiile definite în prezentul SLA, Telekom Romania înțelege să asigure Întârzieri Dus-Intors de maxim 150 ms și Pierdere de Pachete de maxim 1%.

Măsuratori: Măsurarea Întârzierii Dus-Intors și a Pierderii de Pachete implică trimiterea a 100 de Pachete a câte 32 octeți (pentru o măsurătoare individuală), între Locația Clientului și On-Net Host. Rezultatele se obțin prin medierea a 5 valori medii de măsuratori individuale consecutive.

3.4. Întreținerea Serviciului

3.4.1. Mentenanță Programată

Angajament: Dacă există riscul de a afecta Serviciul, Telekom Romania va notifica Clientul despre Mentenanță Programată în avans cu 24 de ore, specificând momentul de început și durata estimată. Mentenanță Programată va fi executată de regulă pe perioadă noaptea (în intervalul orar 00.00-07.00).

3.4.2. Mentenanță Corectivă

În aplicarea Mentenanței Corective, Telekom Romania folosește abordarea reactivă. În cazul în care clientul alege opțiunea „Monitorizare Proactivă”, Telekom Romania va folosi abordarea proactivă, indiferent de Tipul de SLA (nivelul prestației) convenit cu Clientul.

Postarea Reclamațiilor: Reclamația Clientului cu privire la Deranjament se transmite la Punctul Unic de Contact (PUdC): Call Center – Telekom Romania apelând 1234 (apel gratuit) sau prin email la bizcontact@telekom.ro. Reclamația Clientului este urmată de deschiderea unui Tichet de Deranjament, al cărui număr va fi comunicat Clientului.

În cazul abordării proactive, nu este exclusă posibilitatea Clientului de a depune, din proprie inițiativă, o reclamație privind un Deranjament deja detectat de către Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania și aflat sub tratare proactivă, prin mijloacele indicate mai sus. În acest caz, tichetele TDE și TDI vor fi tratate împreună (primesc același număr de înregistrare).

Angajament privind timpii de Mentenanță Corectivă:

Telekom Romania înțelege să asigure următoarele valori maxime de Mentenanță Corectivă:

Tip SLA	Timp de Raspuns Max.	Timp de Reactie med	Timp de Restabilire Max.	Timp de Notificare Max.
STANDARD	1 min	15 min	6 h	2 h
ADVANCED	1 min	15 min	4 h	1,5 h
PREMIUM	1 min	15 min	3 h	1h

4. Compensatii

Compensatiile se aplica in cazul in care Telekom Romania nu indeplineste angajamentul referitor la indicatorul SLA Disponibilitate. Telekom Romania trebuie sa acorde compensatii Clientului dupa cum urmeaza:

- nu se mai percepe tariful pentru SLA pentru luna in cauza;
- se acorda reduceri din tariful de abonament lunar aferent Serviciului, dupa cum urmeaza:

Tabel de compensatii				
Disponibilitate Lunara		% Reducere din tariful de abonament lunar aferent Serviciului		
Mai mare sau egal	Mai mic decat	Premium	Advanced	Standard
99,50%	99,90%	3%	0%	0%
99,00%	99,50%	5%	3%	0%
98,33%	99,00%	7%	5%	3%
96,66%	98,33%	10%	7%	5%
93,33%	96,66%	15%	10%	7%
90,00%	93,33%	25%	15%	10%
66,66%	90,00%	50%	25%	15%
0,00%	66,66%	100%	100%	100%

5. Tipul de SLA ales de Client

Clientul alege optiunea de SLA pentru fiecare Serviciu in parte, completand identificatorul acestuia (ex.: Adresa posta a Locatei) in tabelele de mai jos:

Locatii cu SLA Standard

1. COM. VANATORI NEAMT, STR. SF. CEL MARE NR. 198
 2. SAT MANASTREA NEAMT, STR. ARHIIM CHIRIAC NECULAU NR 86
 3 SAT LUNCA, STR. SF. TEODORA NR 123
 4. SAT NEMTSOR, STR. EROU AL. MOISEI NR 210

Locatii cu SLA Advanced

--

Locatii cu SLA Premium

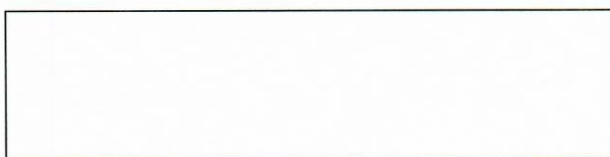
--

TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,

București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |

CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292



6. Semnături

Semnat azi, 08.11.2019, de către reprezentanții autorizați ai partilor.

Prin

CLIENT

Semnatura și stampila

PETRARIU MARIA

(nume și prenume în clar)



TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

MIHAIȚĂ MIHAIȚA

(nume și prenume în clar)



(dacă e semnat prin dealer, se vor trece detalii dealerului și ale reprezentantului său)