

Anexa nr. ____ la Contractul nr. ____ din data ____ privind furnizarea serviciilor bundled Internet & Voce

Incheiata astazi _____

Prezenta Anexa privind furnizarea Serviciilor Bundled – Internet & Voice - face parte integranta din „Contract Cadru pentru Furnizarea Serviciilor de Comunicatii Electronice” incheiat intre Parti si este guvernata de continutul acestuia.

1. Definitii si interpretari

- (A) **Serviciu** – in aceasta Anexa orice referire la Serviciul de Acces la Internet sau la Serviciul Telefonic Fix
- (B) **Activarea Serviciului** – Notificare din partea Furnizorului prin care Beneficiarul este instiintat ca din acel moment Serviciul poate fi folosit la parametrii contractati si ca Serviciul va incepe sa fie facturat conform tarifelor si taxelor din aceasta Anexa.
- (C) **Latenta** – timpul necesar unui pachet de date sa ajunga de la echipamentul de origine la echipamentul destinat.
- (D) **Router** – dispozitiv hardware sau software care conecteaza doua sau mai multe retele IP.
- (E) **Centru de suport** – serviciu de relatii cu clientii care are ca scop preluarea reclamatiiilor legate de functionarea unui serviciu / produs.

2. Obiectul si Valabilitatea Anexei

- 2.1. Beneficiarul comanda Furnizorului prestarea serviciului de acces la Internet si prestarea Serviciului Telefonic Fix. Partile convin ca obligatiile stipulate in prezenta Anexa vor intra in vigoare de la data semnarii procesului verbal de punere in functiune a Serviciului.
- 2.2. Beneficiarul comanda Furnizorului furnizarea de servicii de telefonie fixa pentru efectuarea de convorbiri de voce, date si fax catre destinatii locale, interurbane si internationale cunoscute in oferta Furnizorului sub numele de „Serviciu Telefonic Fix”.
- 2.3. Prezenta anexa intra in vigoare la data semnarii sale de catre ambele parti si are o durata initiala de ____ an(i).

3. Descrierea Serviciului

- 3.1. Prin furnizarea accesului la Internet se intelege posibilitatea Beneficiarului de a accesa reseaua Internet 24 de ore din 24 prin intermediul conexiunii furnizate de Furnizor in conditiile prezentului contract.
- 3.2. Serviciul Telefonic Fix permite Beneficiarului sa initieze convorbiri telefonice, de fax si de date cu ajutorul unui modem catre destinatiile si tarifele prezentate in Articolul 6. Furnizorul va aloca Beneficiarului numerotatie din Planul National de Numerotatie astfel incat clientul sa poata primi apeluri din exterior din alte retele de telefonie.
- 3.3. Pentru retele fixe si mobile cu care Furnizorul nu are relatii comerciale nu este posibila receptia de apeluri din aceste retele.
- 3.4. Furnizorul furnizeaza urmatoarele servicii pentru toate liniile telefonice puse la dispozitie:

Apel in asteptare cu comutarea intre apeluri	Hold / Muzica
Mai multe numere telefon pe aceeasi linie	Conferinta in 3
Afisarea Numarului Apelant (CLIP)	Voice Mail (robot) cu receptia mesajelor in email
Restrictionarea Afisarii Numarului in mod selectiv sau total	Interfata web pentru vizualizarea convorbirilor si a mesajelor
Redirectionarea apelurilor cand telefonul este ocupat	Calitatea liniei pentru date: Circuit 64 kbps nerestricționat
Redirectionarea apelurilor cand nu raspunde nimeni	Calitatea liniei pentru voce: 64 kbps pentru transfer audio 3,1 kHz
Redirectarea tuturor apelurilor	Calitatea liniei pentru fax: Conform T.38 sau canal liber 64kbps
Redirectarea selectiva a apelurilor catre un alt numar	
- 3.5. Suplimentar Furnizorul furnizeaza gratuit urmatoarele servicii simultan cu conexiunea de acces la Internet

1 adresa IP publica si rutata in Internet	Adresa inversa DNS pentru adrese IP cu
Acces pentru interogare la 2 servere DNS	nume la optiunea clientului

4. Conectarea la Serviciu

- 4.1. Conectarea Beneficiarului la Serviciu se va face prin instalarea de catre Furnizorul de linii dedicate conform urmatorului tabel:

Adresele si tipurile de conectare la Serviciu

La adresa _____ va fi instalata o conexiune de date prin _____ avand capacitatea totala negarantata de transport in reseaua Furnizorului _____ si prin care Furnizorul va asigura acces garantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat in reseaua metropolitana de _____ precum si _____ porturi de voce analogice

La adresa _____ va fi instalata o conexiune de date prin _____ avand capacitatea totala negarantata de transport in reseaua Furnizorul _____ si prin care Furnizorul va asigura acces garantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat in reseaua metropolitana de _____ precum si _____ porturi de voce analogice

La adresa _____ va fi instalata o conexiune de date prin _____ avand capacitatea totala negarantata de transport in reseaua Furnizorul _____ si prin care Furnizorul va asigura acces garantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat in reseaua metropolitana de _____ precum si _____ porturi de voce analogice

La adresa _____ va fi instalata o conexiune de date prin _____ avand capacitatea totala negarantata de transport in reseaua Furnizorul _____ si prin care Furnizorul va asigura acces garantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat in reseaua metropolitana de _____ precum si _____ porturi de voce analogice

La adresa _____ va fi instalata o conexiune de date prin _____ avand capacitatea totala negarantata de transport in reseaua Furnizorul _____ si prin care Furnizorul va asigura acces garantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat la reseaua Internet de _____ si acces negarantat in reseaua metropolitana de _____ precum si _____ porturi de voce analogice

4.2. Numerotatia alocata beneficiarului este prezentata in tabelul urmator:

Cont PBX	IP PBX	Numar de apel PSTN

5. Costul Serviciului

5.1. Furnizorul va percepe urmatoarele abonamente si taxe pentru furnizarea Serviciului

Taxe	
a) Abonament lunar: _____ EUR	c) Taxa dezinstalare: _____ EUR
b) Taxa instalare: _____ EUR	d) Taxa reconectare: _____ EUR

5.2. Pentru activarea serviciului se va perce o singura data o taxa egala cu valoarea precizata in articolul 5.1 litera „b”. Aceasta taxa de activare va acoperi toate costurile asociate cu activarea Serviciului pentru Client.

5.3. Furnizorul va percepe un abonament lunar. Partile agreeaza ca valoarea abonamentului lunar datorat de catre Beneficiar Furnizorului pentru serviciile prestate, este valoarea specificata la articolul 5.1. litera „a”.

5.4. In cazul in care Serviciul a fost suspendat Beneficiarului conform articolului 8.1. din Contract, Beneficiarul va plati o taxa de reconectare a carui valoare este stipulata la articolul 5.1 litera „d”, din prezenta anexa si care acopera toate costurile necesare reactivarii Serviciului.

5.5. Furnizorul va factura lunar contravaloarea convorbirilor efectuate de catre Beneficiar utilizand Serviciul Telefonice Fix in conformitate cu tarifele prevazute la art 6.1. si art. 6.2. din prezenta anexa.

5.6. Beneficiarul va putea efectua apeluri gratuit catre destinatiile si in limitele specificate in tabelul urmator:

Destinatia	Minute gratuite
Rețele nationale de telefonie fixa	_____
Rețele nationale de telefonie fixa si rețele internationale fixe din UE, SUA si Canada	_____
Rețele nationale de telefonie mobila	_____

5.7. Limitele stabilite la articolul 5.6. se aplica cumulativ pentru toate porturile analogice de voce instalate.

5.8. Toate valorile prezentate in art. 5.1, art. 6.1 si art. 6.2 nu contin TVA.

6. Lista destinatiilor si tarife pentru Serviciul Telefonice Fix

6.1. Urmatoarea lista de tarife si destinati este valabila pentru accesul la Serviciu Telefonice Fix in conditiile descrise in Articolul 8 si in Articolul 10 din prezenta Anexa.

Destinatia	Tarif (€)
Romtelecom	0,020
Vodafone	0,075
Orange	0,075
Cosmote	0,090
Zapp	0,090
DigiMobil	0,090
Cobalt IT	0,000
Alte retele de telefonie fixa din Romania (03xx-xxxxxxx)	0,020

6.2. Lista de tarife pentru destinatii internationale este disponibila pe internet, la adresa www.ilink.ro.

6.3. Tarifarea se face la 10 secunde dupa primul minut pentru destinatii nationale si la minut pentru destinatii internationale.

6.4. In cazul oricaror modificari ale Tarifelor prevazute in aceasta Anexa, Furnizorul va notifica in scris Beneficiarul cu 30 (treizeci) zile anterior aplicarii modificarii. In cazul unei cresteri a Tarifelor pentru Serviciu, Beneficiarul va informa Furnizorul daca accepta modificarea si cuantumul acesteia in termen de cel mult 30 (treizeci) zile de la primirea notificarii. In cazul in care Beneficiarul nu informeaza Furnizorul daca accepta modificarea si cuantumul acesteia in acest termen, modificarea va fi considerata acceptata. Daca Beneficiarul refuza sa accepte modificarea, acesta are dreptul sa denunte unilateral contractul, fara a plati nici o despagubire. In cazul unei modificari constand intr-o reducere a Tarifelor pentru Serviciu, acestea vor fi considerate acceptate de Beneficiar a priori.

6.5. Pentru destinatiile care nu sunt mentionate in listele prezentate la art. 6.1. si 6.2. nu se pot initia convorbiri telefonice prin acest Serviciu.

7. Rezilierea Anexei

7.1. Conditii de incetare a acestei Anexee sunt prevazute in Contract, in cadrul articolului 9.

7.2. Incetarea Anexei la solicitarea expresa a Beneficiarului in baza articolului 9.1 litera „b” din Contract presupune plata unei taxe de dezinstalare egala cu valoarea specificata in articolul 5.1. litera „c”. Taxa asigura intreruperea Serviciului si dezinstalarea tuturor echipamentelor proprietatea Furnizorul. Taxa va fi facturata in primul ciclu de facturare de la data ceruta de reziliere.

7.3. In cazul in care Beneficiarul solicita rezilierea unilaterala a Contractului sau a Anexei inainte de expirarea perioadei contractuale initiale, atunci Beneficiarul va datora Furnizorului cu titlu de clauza penala, valoarea integrala a abonamentului pentru lunile ramase pana la ajungerea la termen a contractului.

8. Standarde de Calitate si Garantare a serviciilor de Voce (telefonie fixa)

8.1. Furnizorul garanteaza functionarea continua a serviciului timp de 99,8% din timp. Prin functionarea serviciului intelegandu-se capacitatea de a primi si da apeluri telefonice, de date sau de fax.

8.2. Furnizorul garanteaza o rata de conectare (ASR = answer seize ratio) in propria retea si catre alte retele de peste 30%

8.3. Furnizorul asigura o calitate a vocii superioare in propria retea si prin interconectarile cu alte retele – prin tranzitul in cadrul retelei in format *clear channel*, *G.711* sau in cazuri foarte rare *G.729* si *G.723*. Interconectarile cu alte retele fixe sau mobile din Romania sau strainatate sunt realizate utilizand aceleasi tehnologii la care se adauga tehnologia *TDM*.

8.4. Furnizorul garanteaza ca acele convorbiri care pot fi catalogate ca avand: ecou, intreruperi, pacanituri sau sacadari ale conversatiei purtate exclusiv in retele fixe din Romania sau strainatate nu depasesc 2% din totalul apelurilor originare sau primite.

8.5. Furnizorul nu garanteaza nivelul sunetului („cat de tare se aude”) inregistrat intr-o conversatie deoarece acesta depinde de calitatea telefoanelor.

8.6. Despagubirile datorate de Furnizorul in cazul nerespectarii acestor nivele minime garantate se acorda in conformitate cu prevederile capitolul 10 din Contract. Orice despagubire se acorda fie pe urmatoarea factura care urmeaza a fi emisa de catre Furnizorul catre Beneficiar, fie prin transfer bancar, alegerea apartinand Furnizorul.

9. Standarde de Calitate a Serviciilor de acces la Internet

9.1. Conditii generale

9.1.1. Furnizorul asigura suport pentru Beneficiar prin Centrul de Suport , disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana. Centrul de Suport poate fi contactat prin urmatoarele metode:

Centrul de Suport (NOC)	Telefon fix: +4021.200.93.94 ; 9394; +4031.060.93.94 Telefon mobil: +40746.160.605 Fax: +4031.060.93.95 E-Mail: suport@evolva.ro ; tech@evolva.ro
--------------------------------	--

9.1.2. Furnizorul va acorda pentru nefunctionalitatea serviciilor o reducere lunară a abonamentului egală cu cel mult 25% (doua zeci si cinci de procente) din abonamentul lunar contractat de Beneficiar.

9.1.3. Toate calculele de disponibilitate și indisponibilitate se efectuează în ore și fracțiuni de ore.

9.2. Garantarea disponibilității

9.2.1. Rețeaua Furnizorul este disponibilă pentru transport de informație (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea serviciilor oferite minim acceptată de Furnizorul și oferită clienților săi este de 99,5% (numită în continuare disponibilitate garantată).

9.2.2. Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație din rețeaua metropolitană a Furnizorului către locațiile Beneficiarului, până la echipamentul de acces.

9.2.3. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către Furnizor, pe cât posibil, în zilele de luni-vineri între orele 02.00 și 07.00. Întreruperile programate sunt anunțate către Beneficiar cu cel puțin 12 (douasprezece) ore înainte de a avea loc. Întreruperile programate nu vor depăși un total de 12 ore pe luna calendaristică. Notificările către Beneficiar a întreruperilor programate se vor face prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către Furnizor și agreeată prin contract de către Parti.

9.2.4. Indisponibilitate serviciului începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 9.4.5 al prezentei anexe, în conformitate cu înregistrările interne ale Furnizorului și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne ale Furnizorului. Furnizorul nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectând art. 9.4.5. al prezentei anexe. Perioada de indisponibilitate se definește ca fiind perioada cumulată de indisponibilitate, în ore și fracțiuni de ore, cauzată de defecțiunile individuale raportate pe o perioadă de o lună calendaristică, din care se scade perioada de indisponibilitate a serviciului din următoarele cauze:

- întreruperile din timpul perioadelor de întreținere planificate
- întreruperile datorate defecțiunilor rezultate ca urmare a utilizărilor necorespunzătoare de către Beneficiar
- blocarea de către Beneficiar a intervenției personalului tehnic al Furnizorului pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită Beneficiarului
- perioada de suspendare a serviciului conform art. 8.1 din prezentul contract
- perioada în care Furnizorul nu poate contacta Beneficiarul pentru raportarea unei întreruperi conform art. 9.4.1 din prezenta anexă
- perioada în care Furnizorul continuă să presteze serviciile agreeate prin prezentul contract / anexa, dar beneficiarul nu a efectuat toate plățile scadente în conformitate cu prevederile art. 4.2 din contract.
- perioada de întrerupere datorată forței majore.

9.2.5. Disponibilitatea serviciului se calculează lunar, ca raport procentual dintre perioada efectivă de funcționare a serviciului în timpul lunii (calculată ca diferență între perioada totală de timp dintr-o lună și perioada de indisponibilitate) și perioada totală din timpul lunii după cum urmează:

$$\text{Disponibilitate lunară} = \frac{((\text{Timp total lunar}) - (\text{Durata indisponibilitate}))}{(\text{Timp total lunar})} \times 100$$

Timp total lunar = 720 Ore

9.2.6. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de Furnizor Beneficiarului pentru nerespectarea disponibilității garantate la art 9.2.1 al prezentei anexe și se calculează în ore de nefuncționalitate, astfel: din disponibilitatea garantată (calculată ca procent la numărul total de ore din luna respectivă) se scade disponibilitatea realizată în luna respectivă (calculată ca diferență dintre numărul total de ore din luna respectivă și perioada de indisponibilitate), numărul de ore rezultat va fi numărul de ore la care se acordă reduceri de nefuncționalitate. Pentru fiecare de oră de nefuncționalitate astfel calculată, Furnizorul va acorda o reducere egală cu valoarea abonamentului lunar împărțit la numărul de ore din luna pentru care se face calculul. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate numai dacă disponibilitatea realizată are o valoare mai mică decât disponibilitatea garantată, în baza unei solicitări prealabile din partea Beneficiarului.

9.2.7. Furnizorul va notifica Beneficiarului în scris suma reducerilor pentru nerespectarea disponibilității garantate a serviciului specificată la paragraful 9.2.1 a prezentei anexe. Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura pentru luna în curs. Notificarea se va face, împreună cu factura de pe luna în curs, printr-o anexă în care vor fi specificate numărul de ore de nefuncționare din luna anterioară și suma care va fi acordată ca reducere la factura pe luna în curs. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu reducerea acordată de Furnizor, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic al Furnizorului și cel al Beneficiarului, verificare care va avea loc în maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Beneficiarului, altfel reducerea notificată de Furnizorul se consideră acceptată. În urma discuției, Părțile vor semna un protocol în care se trece valoarea convenită, de comun acord, a reducerilor.

9.3. Garantarea latenței

9.3.1. Furnizorul garantează o latență de cel mult 50 milisecunde între routerul Beneficiarului și primul router din rețeaua Furnizorului amplasat în exteriorul României, router care îi oferă serviciul Beneficiarului.

9.3.2. Deoarece latența este dependentă de volumul de trafic, valoarea precizată în art. 9.3.1. este garantată în condițiile în care Beneficiarul nu utilizează mai mult de 85% din lățimea de bandă garantată prin prezentul contract. Dacă lățimea de bandă utilizată depășește 85%, Furnizorul nu este responsabil pentru neîndeplinirea condițiilor de latență asumate prin prezentul contract.

9.3.3. Latența va fi măsurată prin calculul mediei timpilor de răspuns între routerele specificate mai sus, printr-o secvență de 50 de solicitări consecutive de timp "Ping".

9.3.4. Perioada de timp cu latență ridicată va fi considerată ca defecțiune și tratată ca atare, Beneficiarul având obligația să raporteze defecțiunea către Centrul de suport al Furnizorului.

9.4. Managementul întreruperilor serviciului

9.4.1. Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de Furnizorul, așa cum este definit în contract: orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de 10 (zece) minute. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către Furnizorul.

Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 (zece) minute. Furnizorul nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsă de serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea alimentării echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, etc).

9.4.2. Furnizorul se obligă să asigure monitorizarea conexiunilor până la clienții săi cel puțin de 6 (șase) ori în 60 de minute, 24 de ore pe zi. O secvență de monitorizare se face printr-o serie de comenzi de tip "ping" la echipamentul de acces sau la interfața direct conectată cu rețeaua Furnizorului. Beneficiarul se obligă să permită Furnizorului realizarea acestei monitorizări, în caz contrar Furnizorul fiind exonerat de orice răspundere privind acordarea de reduceri Beneficiarului pe baza acestei Anexă.

9.4.3. În cazul întreruperii serviciului furnizat, tehnicienii Furnizorului care se ocupă de administrarea și service-ul rețelei vor remedia defecțiunea, după cum urmează:

- a) în interval de maxim 4 ore, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între 08.00 AM și 08.00 PM;
- b) în interval de maxim 8 ore, în cazul în care raportarea s-a făcut după ora 08.00 PM.

9.4.4. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport al Furnizorului un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefuncționalitate în termen de maxim 2 ore de la momentul în care lipsa serviciului a fost rezolvată. Durata întreruperii serviciului este determinată numai de Furnizor, pe baza înregistrărilor sale interne.

9.4.5. Raportarea întreruperilor se va face de către Beneficiar numai prin reprezentanții săi autorizați în conformitate cu prevederile contractuale. La raportarea întreruperilor, reprezentantul Beneficiarului care raportează va specifica:

- numele său complet
- numele complet al Beneficiarului
- telefoane și adresa de email de contact personale
- adresa locației la care a apărut defecțiunea
- tipul și descrierea completă a întreruperii, ora întreruperii
- alte informații relevante observate.

10. Reguli de Utilizare a Serviciului Telefonic Fix

10.1. Aceste reguli de utilizare a rețelei și ale Serviciului Telefonic Fix sunt valabile pentru toți Beneficiarii sau alte terțe părți care folosesc rețeaua și serviciile Furnizorului ca mijloc de comunicare. Furnizorul nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sau a serviciilor sale chiar dacă este originat de la Beneficiarii Furnizorului sau orice terță parte ce folosește rețeaua Furnizorului ca mediu de comunicare.

10.2. Furnizorul definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei și a serviciilor sale următoarele:

- Utilizarea capacităților Furnizorului de terminare de apeluri în rețele naționale, fixe și mobile, originare în afara teritoriului României, fără acordul scris în prealabil al Furnizorului.
- Revanzarea serviciilor Furnizorului către terți, parteneri sau intermediari ai Beneficiarului, este ilegală și va fi considerată abuz, fiind tratată ca atare.
- Orice activitate ce are ca scop accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse ce nu au un caracter public.
- Orice altă activitate care are ca scop generarea de trafic telefonic fraudulos.

10.3. Rețeaua Furnizorului poate fi folosită de către beneficiarii finali (abonații) pentru a termina apeluri originare de către ei în alte rețele.

10.4. Beneficiarii înțeleg că trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare impuse de către Furnizor. Orice încercare de violare a securității rețelei Furnizorului sau a oricărui alt furnizor de servicii telefonice sau orice încercare de abuz sunt interzise.

10.5. Beneficiarii înțeleg că Furnizorul nu poate avea controlul strict al traficului originat și terminat în rețeaua sa.

10.6. Beneficiarilor sau oricărui terț care folosesc rețeaua și serviciile Furnizorului le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor să permită folosirea acestora în scopul ilegal.

10.7. În anumite cazuri, Furnizorul poate bloca serviciul de originare/terminare de apeluri către un anumit SIP trunk în cazul în care se constată o utilizare abuzivă sau frauduloasă a serviciului furnizat.

10.8. Beneficiarii care folosesc serviciile Furnizorului pentru activități ce încalcă prevederile legale în vigoare sau regulile Furnizorului, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată, fără a atrage răspundere din partea Furnizorului în fața potențialelor daune cauzate Beneficiarului sau unui terț, în termen de 24 de ore sau imediat, fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat Furnizorul va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută.

Furnizorul va investiga toate plangerile legate de acest tip de incidente, primite de la terți, și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă Furnizorul primește o plangere, îndreptată către un Beneficiar al său, aceasta va fi investigată de către Furnizor, urmând ca în cazul în care se descoperă un abuz sau o fraudă, a se lua toate măsurile legale ce se impun.

10.9. Beneficiarul înțelege că Furnizorul este singura entitate abilitată să administreze/configureze echipamentele și accesoriile ce asigură accesul la rețeaua și serviciile Furnizorului.

11. Reguli de utilizare a serviciilor de acces la internet

11.1. Introducere

11.1.1 Aceste reguli de utilizare a rețelei și serviciilor Furnizorului sunt valabile pentru toți Beneficiarii sau alte terțe părți care folosesc rețeaua Furnizorului ca mediu de comunicare. Furnizorul nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale chiar dacă este originat de la Beneficiari, de la clienții Beneficiarilor sau orice terță parte ce folosește rețeaua Furnizorului ca mediu de comunicare.

11.2. Definiții

11.2.1. Furnizorul definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

- Orice e-mail comercial (comunicare comercială prin intermediul poștei electronice) care este trimis către o adresă a unui destinatar ce nu a cerut și confirmat în mod expres dorința de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ și nu se limitează la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Commercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.
- Generarea unui trafic neobisnuit de mare cu scopul de a supraîncărca conexiunea unui server sau a unui utilizator internet, sau pentru a epuiza resursele serverelor blocând accesul utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz va fi definit în continuare ca „flood”.
- Orice activitate ce are ca scop accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități includ, fără a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, cautarea de breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.
- Trasmiserea, distribuirea și stocarea de materiale ce violează legile în vigoare, sunt protejate prin copyright, marca de comerț, de fabrică sau de serviciu, sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea.
- Trasmiserea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, pornografice, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare.

11.3. Reguli de utilizare

11.3.1. Rețeaua Furnizorului poate fi folosită de către toți Beneficiarii săi pentru a se conecta la alte rețele. Beneficiarii înțeleg că trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare a acestor rețele. Orice încercare de violare a securității rețelei Furnizorului sau a oricărei alte rețele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.

11.3.2. Beneficiarul înțelege că Furnizorul nu poate avea controlul informației care circulă prin rețeaua sa. Orice supraîncărcare a rețelei Furnizorului de tip „flood” sau alt tip va fi considerată o folosire neautorizată a rețelei Furnizorului și este de aceea interzisă. În mod similar, folosirea de "IP multicas" fără permisiunea scrisă a Furnizorului este interzisă.

11.3.3. Beneficiarilor sau oricărui terț care folosesc rețeaua Furnizorului le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor să folosească rețeaua Furnizorului pentru a trimite SPAM-uri și de a abuza de ea. În cazul în care se trimit email-uri în masă, expeditorii trebuie să păstreze date ce atestă aprobarea fiecărui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele să fie trimise. Dacă astfel de dovezi nu există, Furnizorul poate considera după propria sa apreciere că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. Furnizorul nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către Beneficiar sau de un terț al Beneficiarului.

11.3.4. Beneficiarilor le este interzisă folosirea de servicii de tip "proxy" fără acordul scris al proprietarului acestui serviciu.

11.3.5. În anumite cazuri, Furnizorul poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din rețeaua Furnizorului, dacă se considera că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru a obține acces la resurse ce nu au caracter public. În aceste cazuri nici un client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese.

11.3.6. Furnizorul poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/IP dacă Beneficiarul sau alți terți folosesc aplicații care fac "flood" folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de a favoriza transmiterea de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua Furnizorului.

11.3.7. Beneficiarii sunt responsabili ca ei, clienții lor și partenerii lor să respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii vor fi răspunzători pentru toate abuzurile făcute de ei, de clienți sau partenerii lor, prin legătura lor la rețeaua Furnizorului.

11.3.8. Beneficiarilor, care folosesc legătura la rețeaua Furnizorului pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe sau ai caror clienți folosesc legătura la rețeaua Furnizorului pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată în termen de 24 de ore sau imediat, fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat Furnizorul va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută. Furnizorul va investiga toate plangerile legate de acest tip incidente, primite de la terți, și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă Furnizorul primește o plangere, îndreptată către un Beneficiar al său (sau client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar), aceasta va fi trimisă către Beneficiar pentru a fi rezolvată; Furnizorul va lua măsurile specificate în acest articol.

11.3.9. Beneficiarii ce administrează un domeniu Internet, au obligația de a configura două casute postale: postmaster@domeniu.ro și abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise către aceste adrese trebuie citite de persoane în măsură să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De asemenea toți Beneficiarii sunt obligați să anunțe Furnizorul care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

11.3.10. Furnizorul nu discută decît cu Beneficiarii săi direcți. Este răspunderea Beneficiarului de a discuta cu clienții săi pentru a rezolva problemele aparute.

11.3.11. Beneficiarul are obligația să configureze echipamentele sale astfel încât acestea:

- a) să nu răspundă la cereri ARP venite din rețeaua Furnizorului pentru alte adrese IP decît cele alocate de către Furnizorul. În acest scop clientul este obligat:

- să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua Furnizorului alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către Furnizorul. În aceasta categorie intră și adresele IP folosite de către Beneficiar în rețeaua locală și care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de rețeaua Furnizorului
 - să nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua Furnizorului opțiunea "proxy-arp" și o va dezactiva pe echipamentele care o au activată în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco)
- b) să nu răspundă la cereri de tipul BOOTP, DHCP și alte cereri de configurare venite din rețeaua Furnizorului. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuie să fie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua Furnizorului.
- c) să nu trimită spre rețeaua Furnizorului cereri de modificare a rutelor pentru alte adrese de IP decât cele alocate de către Furnizorul sau aparținând Beneficiarului. În acest scop, nu se vor activa și folosi pe interfața direct conectată la rețeaua Furnizorului protocoale de anunțare dinamică a rutelor, altele decât cele convenite cu Furnizorul, și se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.
- d) să nu trimită spre rețeaua Furnizorului pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de către Furnizor.
- e) să evite trimiterea spre rețeaua Furnizorului a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul ARP), acestea din urmă trebuind să respecte un algoritm de mărire a intervalului de interogare, care să ajungă la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

12. Alte prevederi

12.1. În cazul în care Beneficiarul refuză să înapoieze echipamentele instalate de Furnizor sau acestea sunt deteriorate sau stricate din vina Beneficiarului, Beneficiarul va achita integral costul acestora, prezent în procesele verbale de predare – primire încheiate între părți.

12.2. În cazul în care intervin dispute între Beneficiar și Furnizorul privind existența, durata, lungimea și tariful convorbirilor telefonice facturate, Furnizorul va pune la dispoziția Beneficiarului toate informațiile de care dispune referitoare la respectivele convorbiri pentru a demonstra Beneficiarului buna-voință și facturarea corectă.

Această Anexă conține 7 pagini și este semnată în două exemplare originale în limba română, câte unul pentru fiecare Parte.

Furnizorul,

Beneficiar,

Nume:

Functia:

Nume:

Functia: