



Contract de prestari-servicii furnizare internet nr. _____ din __/__/2011

1. Informatii despre Prestator

S.C. Cobalt IT S.R.L., persoana juridica romana, cu sediul social in Bucuresti, Str. Calusei nr.9, Sector 2, inmatriculata la Registrul Comertului sub nr. J40/11175/2006, Cod Unic de Inregistrare RO 18835845, IBAN: RO80 BTRL 04101202A02815XX deschis la Banca Transilvania, Sucursala Magheru, reprezentata de dl. Sabin Dan Piso in calitate de Administrator.

2. Informatii despre Beneficiar:

Nume Prenume domiciliat/sediul in
..... sector/judet str.
..... nr., bl., sc., et., ap.
....., email ; COD CLIENT :

Documente necesare la incheierea contractului : C.I./Pasaport , Certificat de inregistrare , Seria Nr.....
..... , CNP..... , Emis de la data de

Tel.....

Sau

Certificat de inregistrare, Cod Unic de Inregistrare Nr. Registrul Comertului

Adresa de instalare unde va fi furnizat serviciul ce face obiectul prezentului Contract:

.....
.....

3.Serviciul contractat: conform Anexei 1, parte integranta a prezentului contract.

Servicii suplimentare oferite gratuit :

- casuta de email in limita a 1 GB;
- hosting domeniu www.ilive.ro;
- asistenta tehnica in configurarea parametrilor conexiunii;
- viteza de pana la 100Mbps in metro;
- pagina client, client.ilink.r

4.Obiectul contractului

4.1 Obiectul prezentului Contract il constituie asigurarea de catre Prestator in folosul Beneficiarului a serviciilor specificate la punctul 3, pe perioada specificata la punctul 5 din Contract. Beneficiarul este de acord sa foloseasca aceste servicii si sa plateasca Prestatorului tarifele stabilite la punctul 6 din prezentul Contract.

4.2 Prestatorul ofera Beneficiarului urmatoarele servicii:

- a)** banda de internet cu urcare pana in 30, 50, 100 Mbps, avand o garantare de 32 kbps conform pachetului selecta
- b)** accesul este nelimitat fara limita de trafic
- c)** asistenta tehnica in configurarea parametrilor conexiunii
- d)** casuta de email gratuita in limita a **1 GB** (domeniul @ilive.ro)
- e)** instalare in termen de **5 (cinci) zile lucratoare** (daca instalarea se face in aria de acoperire) de la data semnarii prezentului Contract, exceptand duminica (zi in care nu sunt efectuate lucrari de conectare) si zilele in care, urmare a conditiilor meteo nefavorabile, nu pot fi efectuate lucrari de conectare; termenul mai sus mentionat poate fi prelungit cu pana la **10 (zece) zile lucratoare** ca urmare a unor cauze de ordin tehnic constatate ulterior semnarii prezentului Contract. In cazul in care instalarea se face in afara ariei de acoperire, termenul de instalare este de **20 (douazeci) zile lucratoare**, putand fi prelungit in functie de conditiile concrete (meteo si tehnice) din teren.
- f)** la cerere, web hosting gratuit in limita de 1 GB, fara limita de trafic cu suport PHP si MySQL.

5. Durata contractului: conform Anexei 1, parte integranta a prezentului contract.

6. Tarife si modalitati de plata: conform Anexei 1, parte integranta a prezentului contract.

7. Disponibilitatea serviciului

7.1. Prestatorul va opera continuu reseaua proprie si conexiunile acesteia la Internet, garantand Beneficiarului disponibilitatea serviciului timp de 365 zile pe an, 24 ore pe zi, cu exceptia inoperabilitatii conexiunii din cauze independente de Prestator, care constituie evenimente de forta majora (calamitati naturale, vandalism asupra infrastructurii proprii, inoperabilitatea retelei electrice, inoperabilitatea satelitului de comunicatii, a backbone-urilor terestre nationale si internationale care asigura accesul la reseaua Internet, etc.), sau independente de oricare alt tert cu care Prestatorul se afla in relatii contractuale.

7.2. Parametrii de calitate ai serviciului furnizat, oferiti de catre Prestator sunt urmasorii:

- timp de raspuns sub 10ms (ping) catre gateway, in orice moment;
- sub 1% pierderi de pachete catre gateway;
- conectarea pe o latime de banda de minim 100 Mbps intre echipamentele active ale retelei i-Link;
- disponibilitatea serviciilor furnizate minim 96% din timp.

7.3. In anumite cazuri Prestatorul isi rezerva dreptul de a bloca traficul spre/dinspre anumite IP-uri care nu fac parte din infrastructura proprie a Prestatorului.

8. Obligatiile partilor contractante

8.1. Prestatorul se obliga sa asigure buna functionare a retelei locale iLink si sa asigure legatura Beneficiarului la Internet, conform punctului 8.3 din prezentul Contract.

8.2 Beneficiarul se obliga sa achite contravaloarea serviciilor a caror furnizare face obiectul prezentului Contract catre Prestator si sa foloseasca serviciile oferite de Prestator in conditiile prevazute in punctul 8.4 din prezentul Contract.

8.3. Prestatorul se obliga:

- a) sa asigure legatura Internet a Beneficiarului in conformitate cu prezentul Contract;
- b) sa repuna in functiune conexiunea Beneficiarului, in interval de maxim 48 ore lucratoare de la sesizarea lipsei serviciului; Orele lucratoare sunt de luni-vineri in intervalul orar 10-22, iar sambata in intervalul orar 9-14.
- c) sa ofere asistenta tehnica in configurarea parametrilor conexiunii;
- d) sa monitorizeze continuu serviciul si sa efectueze operatiuni de mentenanta periodica a sistemului;
- e) sa inlocuiasca orice echipament defect al infrastructurii proprii, in termen de maxim 2 zile lucratoare de la semnalarea defectiunii;
- f) sa asigure confidentialitatea datelor apartinand Beneficiarului in cadrul retelei proprii de comunicatii;
- g) sa factureze sumele aferente serviciilor ce vor fi prestate catre Beneficiar pentru luna in curs, la data de facturare stabilita in Contract, incluzand si eventualele restante, penalizari sau reduceri din luna in curs, conform punctului 9 din Contract;
- h) Prestatorul va asigura Beneficiarului un discount la factura emisa pentru luna urmatoare proportional cu numarul de zile/ore in care serviciul oferit de Prestator in baza prezentului Contract nu a functionat, exclusiv in ipoteza notificarii defectiunii/intreruperii serviciului oferit de catre Prestator in conditiile punctului 9.1 din contract;
- i) in functie de natura concreta a defectiunii Prestatorul va restabili functionarea serviciului oferit Beneficiarului prin acordarea de asistenta tehnica din partea echipelor serviciului tehnic din teren, precum si prin inlocuirea, repararea echipamentului defect din infrastructura, in termen de maxim 48 h lucratoare de la reclamatia primita din partea Beneficiarului.
- j) la cererea scrisa a Beneficiarului, Prestatorul va permite suspendarea furnizarii serviciului pe o perioada de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice in decursul unui an, exclusiv in perioada efectuarii concediului de odihna sau a plecarii din tara a Beneficiarului. Durata contractata va fi prelungita automat cu numarul de zile de suspendare;
- k) isi rezerva dreptul de a utiliza toate mijloacele legale pentru autentificarea Prestatorului in vederea furnizarii serviciului contractat.

8.4. Beneficiarul se obliga:

- a) sa sesizeze Prestatorul, conform punctului 12 din Contract, orice lipsa a serviciului in vederea remedierii acesteia. Solicitarea va fi inregistrata de Prestator, fiind mentionata atat data reclamarii lipsei serviciului cat si data solutionarii si a restabilirii legaturii internet;
- b) Sa achite contravaloarea serviciului oferit de Prestator si sa ridice personal factura/bonul fiscal de la punctul de lucru al Prestatorului;
- c) Sa nu sechestreze, demonteze sau sa scoata din functiune, echipamentele apartinand Prestatorului, sa nu monteze echipamente aditionale pe infrastructura Prestatorului fara consimtamantul scris prealabil al acestuia. De asemenea, Beneficiarul nu va opera nicio modificare asupra infrastructurii, in caz contrar Beneficiarul urmand a fi penalizat cu suma de 200 RON si urmand a suporta consecintele legale ale faptelor sale;
- d) Sa nu furnizeze catre terti serviciile ce fac obiectul prezentului Contract fara un acord scris, prealabil, din partea Prestatorului. Aceasta prevedere este valabila indiferent daca distribuirea serviciilor catre terti se face prin reseaua Prestatorului sau prin alta infrastructura;
- e) Sa nu foloseasca alta adresa de IP decat cea alocata conform prezentului Contract;
- f) Sa nu intreprinda actiuni de tip flood/spam/spoofing;
- g) Sa nu lanseze intentionat virusi si de programe de tip "backdoor" (troieni);
- h) Sa anunte schimbarea placii de retea la serviciul tehnic al Prestatorului si sa nu intreprinda activitati de hacking si carding;
- i) Sa nu intreprinda activitati ce au ca scop obtinerea si transmiterea de informatii/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activitati includ fara a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, cautarea (scanarea) dupa brese de securitate a unor calculatoare conectate la internet, transmiterea, distribuirea si stocarea de materiale ce violeaza legile in vigoare, sunt protejate de copyright sau orice alt drept de proprietate intelectuala fara autorizatiile necesare;
- j) Sa asigure accesul la corpuri de cladire interne si externe pentru amplasarea necesara a infrastructurii proprii, pentru personalul Prestatorului implicat in instalarea si activarea serviciului si sa faciliteze obtinerea eventualelor aprobari necesare pentru instalarea echipamentelor Prestatorului, sa permita accesul tehnicienilor Prestatorului la infrastructura proprie pentru mentenanta tehnica;
- k) Beneficiarul se obliga sa permita accesul personalului Prestatorului la ora la care este programat pentru instalare/defectiune, in caz contrar putand fi reprogramat in maxim 3 (trei) zile lucratoare;
- l) nerespectarea acestor obligatii poate prejudicia Prestatorul, ipoteza in care diferendele aparute intre parti vor fi solutionate conform pct.13 din contract;
- m) sa nu cloneze adresa fizica a placii de retea (MAC) si sa permita Prestatorului autentificarea sa prin toate mijloacele legale de care dispune Prestatorul.

9. Penalitati, reduceri si restrictionari

9.1. Atunci cand intr-o luna cumulul lipsei serviciului duce la scaderea limitei de disponibilitate sub 96%, pentru diferenta inregistrata se va acorda un discount direct proportional pentru luna urmatoare. Lipsa serviciului se considera din momentul sesizarii problemei de catre Beneficiar si pana la remedierea acesteia de catre Prestator.

9.2. Beneficiarul va plati penalitati in valoare de 0.5% pe zi de intarziere din valoarea facturii pana la achitarea efectiva a debitului restant. Valoarea penalitatilor astfel calculate poate depasi valoarea debitului initial.

9.3. Depasirea termenului de plata cu 7 (sapte) zile de la data scadentei va duce si la intreruperea de catre Prestator a serviciilor care fac obiectul prezentului Contract.

9.4. In cazul depasirii termenului de plata a abonamentului cu 14 (paisprezece) zile de la data scadentei, Prestatorul poate deconecta fizic Beneficiarul. Pentru reconectare Prestatorul poate aplica o taxa de 20 RON (cu TVA) si va solicita Beneficiarului achitarea debitului restant precum si a penalitatilor aferente.

9.5. In cazul intreruperilor/defectiunilor cauzate de factori care nu pot fi imputabili Prestatorului, inclusiv dar fara a se limita la: probleme de sistem de operare, parametrii retea diferiti de cei furnizati de Prestator, firewall sau antivirus incorect configurate, placa retea setata "disable", fir retea neintrodus in placa retea, in momentul remedierii Prestatorul poate stabili facturarea interventiei cu 35 RON (cu TVA), valoare ce va fi cumulata abonamentului pentru luna urmatoare.

9.6. Pentru nerespectarea oricareia dintre prevederilor punctului 8.4 literele: f, g, h, i, k, l din prezentul Contract, Beneficiarul va plati, cu titlu de penalizare, suma de 50 RON si va fi deconectat fizic din retea pana la remedierea problemei. Aceast fapt nu afecteaza obligatiile deja scadente dintre parti privind termenele de plata si valoarea abonamentului. Termenul de repunere in functiune a serviciului dupa solutionarea problemei este de maxim 48 h de la anuntare.

9.7. Pentru nerespectarea prevederilor pct. 8.4 literele: d si g din prezentul Contract, Prestatorul poate deconecta fizic Beneficiarul. Prejudiciul cauzat prin actiunea culpabila a Beneficiarului va fi recuperat de catre Prestator pe cale amiabila sau prin actionarea in justitie a Beneficiarului.

10. Incetarea Contractului

10.1 Prezentul Contract poate inceta prin acordul de vointa al partilor, in termenul de valabilitate, fara plata de penalizari, daca au fost respectate integral obligatiile contractuale de catre ambele parti contractante si nu exista debite scadente;

10.2 Prezentul contract inceteaza de drept prin depasirea termenului de instalare prevazut la punctul 4.2 litera e.

10.3 Atat Prestatorul cat si Beneficiarul pot denunta unilateral contractul in urmatoarele conditii:

a) Beneficiarul poate solicita rezilierea Contractului, in cazul in care are toate datoriile achitate la zi catre Prestator, printr-o notificare prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire, adresata Prestatorului cu minim 30 (treizeci) de zile calendaristice inainte de data de la care doreste incetarea efectelor prezentului Contract si dupa expirarea perioadei contractata initial, potrivit punctului 5.2 din Contract.

Notificarile vor fi facute conform punctului 12.3 litera b din Contract. Notificarea intentiei de reziliere din partea Beneficiarului, inainte de termenul prevazut la punctul 5.2, va fi procesata numai daca acesta achita Prestatorului contravaloarea taxei de instalare, in cuantum de 100 RON si lunile de abonament oferite gratis in perioada contractata desfasurata pana la data depunerii cererii de reziliere, in ipoteza in care la data semnarii contractului a beneficiat de o promotie. In ipoteza in care Beneficiarul nu a beneficiat de nicio promotie la data semnarii contractului va fi obligat doar la plata taxei de instalare intrucat aceasta a fost oferita gratuit doar in ipoteza mentinerii contractului pe intreaga perioada contractata.

11. Confidentialitate

11.1 Nicio parte nu poate dezvalui catre terte persoane vreo informatie continuta de acest Contract fara consimtamantul scris al celeilalte parti, pentru o perioada de 3 (trei) ani de la incetarea Contractului.

11.2 Nicio parte nu o poate opri pe cealalta sa furnizeze informatii, daca acestea au fost cerute in baza unor solicitari din partea autoritatilor sau conform procedurilor legale.

12. Notificari

12.1 Notificarile catre Beneficiar privind instiintari de plata, modificari de Contract sau asupra posibilelor intreruperi ale serviciului furnizat vor fi facute exclusiv prin intermediul adresei de e-mail specificata de acesta in continutul prezentului Contract.

12.2 Serviciul tehnic al Prestatorului poate fi contactat telefonic non-stop la numarul **(021) 200-9393**, problema Beneficiarului urmand a fi rezolvata in cel mai scurt timp posibil;

Pentru o rezolvare prompta a problemei, Beneficiarul este rugat sa specifice operatorului numarul Contractului, codul de client, CNP-ul sau numele titularului de Contract. Totodata, Beneficiarul este rugat sa specifice disponibilitatea acestuia in urmatoarele 48 ore pentru o interventie la sediu/domiciliu;

12.3 Serviciul relatii cu clientii poate fi contactat:

a) telefonic la numerele **(021) 200-9393**, **non-stop!**

b) pentru notificari scrise se va folosi adresa de contact mentionata la punctul 1 din Contract;

12.4. Serviciul tehnic ofera in functie de solicitarile concrete ale Beneficiarului toate informatiile necesare privind tipurile de abonament, tipurile de servicii oferite, atat telefonic, cat si prin indrumarea Beneficiarului catre site-ul www.ilink.ro.

13. Aspecte legale

13.1 Forta majora si situatiile asimilate acesteia exonereaza de raspundere partea care le invoca si le dovedesc in conditiile legii, aceasta avand obligatia sa notifice cazul de forta majora celeilalte parti, in termen de 5(cinci) zile calendaristice de la aparitie;

13.2 Toate situatiile care nu sunt reglementate in acest Contract vor fi guvernate de legislatia romana in vigoare;

13.3 Solutionarea litigiilor dintre parti legate de executarea sau interpretarea clauzelor prezentului Contract, se va face pe cale amiabila. Daca o astfel de solutionare nu este posibila, litigiul va fi solutionat de catre instantele judecatoresti competente de la sediul Prestatorului.

14. Alte clauze

14.1. Prezentul contract poate fi modificat in mod unilateral de catre Prestator, cu notificarea Beneficiarului cu 30 (treizeci) de zile inainte de data de la care modificarea urmeaza sa isi va produca efectele, cu acordarea posibilitatii Beneficiarului de a-si exprima punctul de vedere, in scris, in termen de maxim 5 (cinci) zile de la data comunicarii notificarii privind modificarea. Neexprimarea dezacordului, expres, in scris, din partea Beneficiarului, cu privire la modificarea propusa de catre Prestator are valoarea juridica a consimtamantului tacit, respectiv reprezinta achiesarea Beneficiarului la modificarea contractuala propusa de catre Prestator, Beneficiarul putand rezilia unilateral Contractul fara a plati penalitati.

Tarifele vor fi ajustate automat in ipoteza in care intervin modificari legislative in domeniul fiscal care impun Prestatorului aceasta majorare. Beneficiarul este de acord cu majorarea tarifelor impusa de modificarile legislative.

14.2. Continutul prezentului Contract a fost acceptat si semnat de catre partile contractante, reprezentand vointa lor neviciata, contine 7 pagini si a fost incheiat in 2 (doua) exemplare, fiecare avand valoare de original, cate unul pentru fiecare parte.

14.3. Prestatorul este inregistrat ca operator de date cu caracter personal la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal, sub numarul 9748. Prin semnarea prezentului Contract Beneficiarul declara ca este de acord si isi da in mod expres consimtamantul cu privire la prelucrarea si utilizarea de catre Prestator a datelor cu caracter personal precum si a oricaror alte informatii furnizate in baza prezentului Contract, pentru activitati si scopuri legate de marketing si statistica, in cadrul relatiei Prestatorului cu autoritatile competente, pentru constituirea de baze de date si utilizarea acestora.

Definitii:

Retea sau infrastructura - Sistemul de comunicatie aflat in proprietatea Prestatorului la care este conectat Beneficiarul. Reprezinta ansamblul de echipamente active si pasive de retea interconectate - fibra optica, noduri optice, cablu UTP, FTP, STP, switch-uri/hub-uri, echipamente wireless, servere, routere, cutii pentru echipamente etc - care la randul sau este conectat la internet printr-unul sau mai multe puncte si care foloseste suita de protocoale TCP/IP

Metropolitan/metro - Totalitatea interconectarilor pe care Prestatorul le are direct sau indirect cu alti operatori din Romania

Internet - retea mondiala de echipamente de comunicatie, publice si private, care sunt interconectate si folosesc suita de protocoale TCP/IP

Spam - Trimitere de emailuri nesolicitate

Flood - Trimitere de pachete nejustificate.

Spoofing - Falsificarea identitatii in retea sau internet

PRESTATOR

BENEFICIAR