

## Contract de furnizare servicii dedicate Internet nr. AR012 din

Încheiat între **Activ NET SRL**, și **Beneficiar**.

### Definire termeni:

Prin *Internet* se înțelege rețeaua mondială de echipamente de comunicație publice și private care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP. Prin *trafic Internet* se înțelege orice transfer de informație operat de către Beneficiar în afara rețelei metropolitane Activ NET și/sau către Beneficiar din afara rețelei metropolitane Activ NET. Prin rețeaua Activ NET se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație Activ NET din România care este conectată la Internet printr-unul sau mai multe puncte și care folosește suita de protocoale TCP/IP, rețea care include și rețelele metropolitane Activ NET.

### 1. Obiectul Contractului

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către SC Activ NET SRL către Beneficiar, a serviciilor specificate la pct.1.2 pe perioada specificată la pct. 2.1. Beneficiarul se obligă să exploateze aceste servicii, potrivit regulilor de utilizare, și să plătească tarifele stabilite în prezentul contract.

1.2. Activ NET va furniza următoarele servicii:

- a) Instalarea și conectarea sistemului Activ NET la amplasamentele specificate în Anexa 1;
- b) Acces Internet și/sau comunicații de date conform Anexa 3 și potrivit Standardului de calitate a Serviciilor din Anexa 4;

### 2. Durata Contractului

2.1. Durata contractului este de 9 luni de la Data: intrării în vigoare (numită în continuare durata minimă).

2.2. Dacă nu a fost denunțat în condițiile pct. 6.1., 6.2., 6.3., Contractul se va prelungi pe perioade succesive egale cu perioada inițială (numite în continuare perioade extinse).

### 3. Tarife și modalități de plată

3.1. Tarifele, pentru serviciul ales de Beneficiar, sunt în valoare netă (TVA neinclus).

3.2. Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite în euro, conform Anexelor 2 și 3. Facturarea, de către Activ NET, și plata, de către Beneficiar, a serviciilor, se vor face în lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii.

3.3. Activ NET va factura către Beneficiar, în primele 3 (trei) zile ale lunii, în avans, abonamentul pentru luna în curs, precum și contravaloarea serviciilor adiționale pentru luna anterioară, dacă este cazul. Activ NET nu va factura servicii în avans decât dacă acest lucru este agreat cu Beneficiarul. Plata în avans a sumelor datorate poate constitui temei pentru acordarea de Activ NET clientului a unor reduceri sau alte facilități și beneficii. Nu se consideră facturarea în avans emiterea facturii pentru luna în curs în primele zile ale lunii.

3.4. Facturile vor fi transmise Beneficiarului prin poștă, la adresa indicată de acesta. Dacă Beneficiarul pretinde că nu a primit factura, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de Activ NET, putând fi eliberată Beneficiarului, la cerere, o copie de pe factură.

3.5. Beneficiarul va achita contravaloarea facturii în termen de 10 (zece) zile de la Data: emiterii acesteia, în Numerar, la adresele specificate de către Activ NET sau prin transfer bancar într-un cont indicat de Activ NET. Data: ultimei zile la care se poate face plata, fără a fi percepute penalizări, este a 10-a (zecea) zi de la Data: emiterii facturii.

3.6. În cazul neefectuării plății la termen, Activ NET poate percepe o penalitate de 0,2% pe zi de întârziere până la Data: achitării integrale a sumei restante. În cazul întârzierii plății mai mult de 5 (cinci) zile de la Data: scadenței de plată, Activ NET poate suspenda furnizarea serviciului către Beneficiar, în ziua a 16-a (șaisprezecea) de la Data: emiterii facturii, până când Beneficiarul își achită toate restanțele de plată. Pe perioada suspendării serviciului de către Activ NET ca urmare a

neefectuării plății de către Beneficiar, Beneficiarul nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar. Cuantumul penalităților calculate de Activ NET și datorate de către Beneficiar poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

3.7. Activ NET își rezervă dreptul de a modifica tarifele stabilite în Anexa 3 printr-o notificare scrisă, potrivit articolului 8, în cazul în care se modifică:

- Tarifele pentru accesul la Internet (conexiune Internet, transport conexiune Internet până în România și în România);
- Impozitele, taxele, accizele percepute de administrația publică centrală sau administrațiile publice locale.

În cazul neacceptării noilor prețuri Beneficiarul poate solicita încetarea contractului fără a fi obligat la plata vreunei taxe de denunțare unilaterală.

3.8. Beneficiarul nu poate fi obligat la plata unor sume cu titlu de garanție pentru plata obligațiilor viitoare. Singurele garanții care pot fi percepute sunt cele pentru garantarea restituirii în stare bună a echipamentelor solicitate de Beneficiar pentru utilizarea serviciului.

#### **4. Instalarea serviciului**

4.1. Activ NET se obligă să instaleze și să activeze serviciul descris la pct.1.2 conform datelor de instalare specificate în Anexa1.

4.2. Beneficiarul este responsabil:

- a) Să desemneze și să pregătească locațiile pentru instalarea echipamentelor;
- b) Să asigure accesul la corpuri de clădiri interne și externe pentru amplasarea necesară a sistemului Activ NET , pentru

personalul Activ NET implicat în instalarea și activarea serviciului;

- c) Să faciliteze obținerea aprobărilor (dacă este cazul), pentru instalarea sistemului Activ NET.

4.3. Lucrările de instalare se consideră a fi încheiate și serviciul se consideră a fi funcțional dacă beneficiarul nu trimite în 48 de ore de la instalare o contestație în acest sens.

4.4 Lucrările de instalare, conectare și configurare a echipamentelor din rețeaua locală (LAN) a Beneficiarului la echipamentul de capăt cad în sarcina exclusivă a Beneficiarului.

4.5. Activ NET poate asigura, la cererea Beneficiarului, instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Beneficiarului la echipamentul de capăt. Activ NET va factura către Beneficiar contravaloarea operațiilor efectuate.

#### **5. Drepturile și obligațiile părților**

5.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, Activ NET va opera continuu rețeaua Activ NET și conexiunile rețelei Activ NET la Internet. Activ NET garantează Beneficiarului îndeplinirea nevoilor sale de trafic, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi, cu excepția inoperabilității conexiunii internaționale din cauze independente de Activ NET (de exemplu inoperabilitatea rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet), inoperabilitatea rețelei Electrice (furnizorul de energie electrică) sau oricare alt terț cu care Activ NET se află sub contract..

5.2. Activ NET nu va restricționa accesul Beneficiarului la nici o destinație aflată în Internet. Activ NET sau alți furnizori pot restricționa uneori accesul la anumite destinații din motive de securitate sau protecție a rețelelor și Beneficiarul înțelege ca Activ NET nu este responsabil pentru asemenea acțiuni.

5.3. Activ NET oferă Beneficiarului, pentru perioadele de nefuncționare, reduceri ale abonamentului lunar, așa cum este specificat în Anexa 4. Reducerea acorData: Beneficiarului nu poate fi mai mare decât valoarea abonamentului lunar.

5.4. Activ NET va interveni în maxim 4 ore (dacă defectiunea are loc în intervalul 8.00-20.00) pentru a remedia o eventuală problema pe rețeaua proprie și în maxim 8 ore o va remedia.

5.5. Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând Activ NET. Beneficiarul înțelege că singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea Sistemului Activ NET, este Activ NET și că aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul Activ NET.

5.6. Beneficiarul se obligă să nu utilizeze în afara sistemului, să nu copieze și să nu dezvăluie terților nici o aplicație software și/sau know-how implementate de Activ NET. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

5.7. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Anexei 5, "Reguli de utilizare a serviciilor Activ NET". In cazul in care Beneficiarul incalca prevederile Anexei 5, Activ NET poate suspenda, pe perioada nedeterminata, fără notificare prealabilă, total sau partial, serviciile oferite Beneficiarului, pana la clarificarea de către părți a situatiei care a dus la aceasta suspendare si numai dupa furnizarea in scris de catre Beneficiar de explicatii. Beneficiarul se obliga ca in cazul mutarii locatiei sa anunte Furnizorul cu cel putin 30 de zile inainte.

5.8. Activ NET va respecta confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin rețeaua Activ NET . Activ NET are dreptul să ștergă orice informație introdusă de Beneficiar în rețeaua Activ NET , care ar putea afecta buna funcționare a acesteia sau ar putea conduce la întreruperea funcționării rețelei Activ NET.

5.9. Beneficiarul se obliga să asigure securitatea rețelei, calculatoarelor și altor componente ale rețelei sale. Activ NET nu își asuma responsabilitatea în cazul apariției oricăror probleme de securitate în rețeaua Beneficiarului, obligația de a-și asigura securitatea rețelei aparținând în exclusivitate Beneficiarului.

5.10. Beneficiarul se obliga să ceara de la Activ NET în scris orice informații legate de serviciul contractat numai prin reprezentanții săi autorizați, inclusiv pentru cazurile prezentate la punctul 4.4 din Anexa 4.

5.11. Activ NET se obligă să anunțe în timp util orice întrerupere programată sau de care are cunoștință a serviciului furnizat către Beneficiar.

5.12. Activ NET se obligă să notifice Beneficiarul cu 30 de zile înainte de expirarea contractului prin ajungere la termen.

## **6. Încetarea contractului**

6.1. Prin acordul de voință al părților, în termenul de valabilitate, fără plata de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile.

6.2. Beneficiarul poate denunța unilateral contractul printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către Activ NET , cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de Data: la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract, în următoarele situații:

- a) Activ NET nu acordă reducerile stabilite conform 5.3. reduceri notificate în scris de către Activ NET conform art. 5. din Anexa 4;
- b) În trei cazuri consecutive, într-o perioadă de 30 (treizeci) de zile, Activ NET nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate la pct. 4.3. din Anexa 4;
- c) Disponibilitatea lunară a serviciului, calculată conform Anexei 5, este mai mica decât 95% pe o perioada de 3 luni consecutive.
- d) Activ NET este declarat in stare de faliment
- e) In orice alta situatie decat cele mentionate la lit. a)-d), cu plata unei taxe de denunțare unilaterală reprezentând suma abonamentelor ramase nefacturate pana la expirarea perioadei minime, ținând cont de împrejurarea că, prin acordul părților, prezentul contract este calificat ca un contract încheiat pe perioadă determinată și prețul contractului a fost stabilit de părți ținând cont de această perioadă minimă.
- f) Cu un preaviz de minim 60 de zile dupa expirarea perioadei minime definita la art. 2.1, fără plata vreunei taxe aferente denunțării unilaterale

6.3. Activ NET poate rezilia prezentul contract, fără a fi necesară punerea în întârziere și fără orice altă formalitate prealabilă dacă:

- a) Beneficiarul nu plătește tarifele pentru serviciile furnizate și penalitățile aferente (dacă este cazul) în termen de 15 (cincisprezece) zile de la Data: limită de plată specificată la pct. 3.5.;

- b) Beneficiarul încalcă obligația prevăzută la pct. 5.7., 5.8., 5.9., 5.10., și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de Activ NET.
- c) Beneficiarul conectează la sistemul Activ NET orice echipament de transmisii de date despre care Activ NET nu a fost informat ori nu și-a dat acordul pentru conectarea acestui echipament sau alterează, modifică, repară echipamentul sau sistemul instalat aparținând Activ NET ;
- d) Beneficiarul prejudiciază securitatea rețelei sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) obținerea de informații ce nu au un caracter public, indiferent dacă aceste informații se află în rețeaua Activ NET sau aparțin altor rețele conectate cu rețeaua Activ NET.
- e) Beneficiarul încalcă oricare din prevederile din Anexa 5 a prezentului contract;
- f) Beneficiarul nu este de acord cu modificarea tarifelor, conform pct. 3.7.
- g) Dacă la Data: încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete;
- h) Împotriva Beneficiarului sunt inițiate proceduri de lichidare sau faliment, ori este acționat în judecată pentru credite scadente și nu își onorează obligațiile scadente față de Activ NET .

6.4. Prezentul contract poate înceta la expirarea termenului dacă oricare dintre parti o notifica pe cealalta cu cel puțin 6 (șase) săptămâni anterioar datei de expirare a perioadei inițiale sau perioadelor extinse, după caz. Încetarea contractului va opera la expirarea perioadei inițiale sau a perioadelor extinse.

6.5. În cazul în care contractul este reziliat conform paragrafului 6.3. sau 6.2., Beneficiarul va plăti sumele pe care le avea de plătit până la Data: rezilierii contractului inclusiv taxa de reziliere în cazul lit. e)

## 7. Confidențialitatea

7.1. Nici o parte nu poate dezvălui vreo informație conținută de acest Contract fără consimțământul prelabil exprimat în scris al celeilalte părți. Nici o parte nu o poate opri pe cealaltă să furnizeze informații cerute în baza unor solicitări din partea autorităților oficiale sau prin proceduri legale. Beneficiarul nu poate dezvălui unor terți nici o informație referitoare la acest Contract, chiar după rezilierea acestuia.

7.2. Activ NET va păstra confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul Activ NET , în masura posibilitatilor, va monitoriza în permanență rețeaua Activ NET și va stopa orice încercare de acces neautorizat la datele Beneficiarului, în masura în care este detectată de către Activ NET .

## 8. Amendamente la Contract

8.1. Activ NET își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, informând, prin mijloace corespunzătoare, Beneficiarul cu 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor. Se definesc ca mijloace corespunzătoare următoarele: comunicari în scris trimise la adresa sediului social al clientului si/sau la adresa locatiei Beneficiarului asa cum sunt ele mentionate in prezentul contract; comunicari prin email sau fax la adresa de email si numarul de fax mentionate in dreptul Beneficiarului la art. 4.2 din Anexa 1 a prezentului contract.

8.2. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea contractului conform pct. 8.1., are posibilitatea de a denunța unilateral contractul în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea notificarii Activ NET , printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către Activ NET cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte de Data: la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract, altfel modificările se consideră acceptate tacit.

## 9. Forta majora

Forta majoră și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și dovedește în condițiile legii. Sunt asimilate forței majore situațiile prevăzute la pct. 5.1., precum și alte evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru una din părți.

## 10. Limite de responsabilitate

11.1. Activ NET nu este in nici un fel raspunzator pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor care se afla in raporturi juridice cu Beneficiarul, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract,. Activ NET nu este in nici un fel raspunzator in cazul in care nu va inregistra intreruperile serviciului oferit Beneficiarului, datorita raportarilor care nu contin toate informatiile cerute de catre Activ NET conform Anexei 4, paragraful 4.4.

### 11. Succesiunea legală

Sucesorii legali ai părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract. Beneficiarul nu poate transfera pe cale convențională drepturile și obligațiile din prezentul contract fara a avea acordul scris prealabil al Activ NET . Noul Beneficiar trebuie să remită un înscris prin care își va asuma în mod expres îndeplinirea obligațiilor față de Activ NET

### 12. Legea aplicabilă

Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legislația română în vigoare.

### 13. Soluționarea litigiilor

Orice litigiu legat de executarea sau interpretarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești competente. Prezentul contract a fost citit și conținutul său acceptat de părțile contractante care l-au semnat ca reflectând în întregime intențiile lor. Anexele 1, 2, 3, 4 și 5 fac parte integrantă din prezentul contract. Prezentul contract conține 7 pagini (inclusiv anexele) și a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.

Pentru și în Numele Activ NET

Pentru și în Numele Beneficiarului

Nume:Radulescu Dan

Nume:

Funcția:

Funcția:

Data:

Data:

Adresa locației principale	Cod/Nume: locație	Data: limită instalare

**Anexa 2.** Echipamente de comunicații instalate la Beneficiar. Echipamente închiriate sau în custodie oferite de Activ NET Beneficiarului:

Descriere (producator, model)	Chirie/ Custodie	Serie	Preț unitar	Nr. Buc.	Valoare
Nanobeam M5	custodie		250	1	250
<b>TOTAL:</b>					<b>250</b>

Sumele sunt în EURO și nu includ TVA.

### Anexa 3. Tarife:

#### Tarife instalare

Descriere completă a serviciului (bandă alocată, alte condiții)	Cod/Nume: locația B la care este livrat serviciul	Valoare
<b>Taxa instalare conexiune</b>		0
<b>TOTAL:</b>		<b>0</b>

#### Tarife lunare:

Descriere completă a serviciului (bandă alocată, alte condiții)	Cod/Nume: locația B la care este livrat serviciul	Valoare
<b>Acces internet up-to 30 Mbps</b>	LOCATIA01	<b>99</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>99</b>

Sumele sunt în EURO și nu includ TVA.

Pentru și în Numele Activ NET

Pentru și în Numele Beneficiarului

Nume:Radulescu Dan

Nume:

Funcția:

Funcția:

Data:

Data:

## Anexa 4

### Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

#### 1. Condiții generale

1.1. Activ NET asigură suport pentru Beneficiar prin Centrul de Suport. Centrul de Suport poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon: 0722 699018; 0357 101102
- E-mail: support@activnet.info

1.2. Activ NET va acorda o reducere lunară a abonamentului lunar cel mult egală cu abonamentul lunar al Beneficiarului.

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

#### 2. Garantarea disponibilității

2.1. Rețeaua Activ NET 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 Activ NET și oferită clienților săi este de 96% (numită în continuare disponibilitate garantată).

2.2. Disponibilitatea serviciului se calculează lunar, ca raport procentual dintre perioada 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.

2.3. Indisponibilitate serviciului începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 4.4 al prezentei anexe, precum și conform înregistrărilor Activ NET și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne Activ NET. Activ NET nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectând art.4.4. 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 Activ NET pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită Beneficiarului
- perioada de suspendare a serviciului conform art. 3.6 din prezentul contract
- perioada în care Activ NET nu poate contacta Beneficiarul pentru raportarea unei întreruperi conform art. 3.1 din prezenta anexă
- perioada de întrerupere datorată forței majore.

2.4. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de Activ NET Beneficiarului pentru nerespectarea disponibilității garantate la art 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, Activ NET 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.

2.5. Activ NET va notifica Beneficiarului în scris suma reducerilor pentru nerespectarea disponibilității garantate a serviciului specificată la paragraful 2.1 a prezentei anexe. Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura pentru luna în curs.

#### 4. Managementul întreruperilor serviciului

##### 4.1. Definierea lipsei serviciului

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

##### 4.2. Date de contact:

**ActivNet :**

Responsabil tehnic: Radulescu Dan

E-mail: [tehnice@activnet.info](mailto:tehnice@activnet.info)

Responsabil comercial : Dan Radulescu

E-mail: [office@activnet.info](mailto:office@activnet.info)**Beneficiar:**

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

- în interval de maxim 8 ore, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între 08.00 AM și 08.00 PM;
- în interval de maxim 8 ore, Începând cu ora 08.00 AM din ziua următoare zilei în care întreruperea a fost raportată, în cazul în care raportarea s-a făcut după ora 08.00 PM.

4.4 Raportarea întreruperilor se va face de către Beneficiar numai prin reprezentanții săi autorizați specificați în Anexa 4. La raportarea întreruperilor, reprezentantul Beneficiarului care raportează va specifica:

- Numele său complet
- Numele complet al Beneficiarului
- telefoane și adresa de email de contact ale sale
- adresa locației la care a aparut defecțiunea
- tipul și descrierea completă a întreruperii, ora întreruperii
- alte informații relevante observate.

#### 5. Reduceri

**5.1** Pentru fiecare Serviciu, Furnizorul va acorda Beneficiarului reduceri la abonamentul lunar al respectivului Serviciu, la solicitarea Beneficiarului, adresată în scris. Reducerile se vor calcula proporțional cu Durata de Nefuncționare a Serviciului din cursul respectivei luni , conform art. 2.4 din anexa 4 a Contractului.

**5.2** Aceste reduceri nu vor putea depăși valoarea totală a abonamentului lunar pentru respectivul Serviciu. Pentru Serviciile ce au fost contractate sub forma unui Pachet, reducerea se va acorda cu privire la prețul abonamentului pentru întregul Pachet, în limita prevăzută de acest articol, oricare ar fi fost numărul de Servicii pentru care s-a calculat reducerea. Reducerea abonamentului în condițiile prezentului articol reprezintă singura modalitate de calcul a despăgubirilor pe care



Beneficiarul le poate solicita în cazul întreruperii sau al funcționării necorespunzătoare a oricărui Serviciu, oricare ar fi durata sau cauza acestora.

**5.3.** Furnizorul va include în prima factură emisă după momentul primirii cererii de reducere valoarea totală a reducerii. În cazul în care Beneficiarul nu va fi de acord cu cuantumul reducerii, va putea cere în scris, până la Data: scadenței acestei facturi, verificarea Duratei de Nefuncționare. Verificarea Duratei de nefuncționare se va face pe baza înregistrărilor interne ale Furnizorului, iar în urma verificării, părțile vor conveni cuantumul reducerii.

## **6. Intervenția și Remedierea**

**6.1.** Termenul maxim de intervenție al Furnizorului, pentru a constata cauza întreruperii, este de 24 de ore.

**6.2.** Timpul maxim de remediere al defecțiunilor apărute este de 48 de ore de la ora înregistrării sesizării. Orice întârziere cauzată de Beneficiar nu va putea fi imputată Furnizorului. Beneficiarul va plăti tariful de service de 10 Euro/oră + TVA în cazul în care se constată că defecțiunea a fost cauzată de Beneficiar, în orice mod, direct sau indirect, de terți aflați în diferite raporturi cu Beneficiarul sau de funcționarea defectuoasă a echipamentelor proprietatea Beneficiarului.

**6.3.** Momentul remedierii va fi consemnat: (i) în cazul în care remedierea a impus efectuarea unei deplasări la Locație, într-un proces-verbal de remediere, semnat de tehnicienii Furnizorului și Beneficiar; în cazul în care Beneficiarul nu este prezent sau refuză în mod nejustificat să semneze, procesul-verbal de remediere, ce va consemna ora remedierii, procesul-verbal va fi semnat numai de tehnicienii Furnizorului deplasați la fața locului; (ii) în cazul în care remedierea nu a impus efectuarea unei deplasări la Locație, remedierea va fi consemnată de operatorul Furnizorului, care va închide tichetul alocat sesizării.

**6.4.** În măsura posibilităților, Furnizorul va depune eforturile care sunt în mod rezonabil posibile pentru a remedia defecțiunile în limita de timp stabilită mai sus. În cazuri excepționale însă, când pentru remediere este necesară înlocuirea unor echipamente sau în alte cazuri similare, termenul prevăzut mai sus nu va fi aplicabil.

**6.5 Suport:** Pentru fiecare Serviciu, coordonatele de contact ale serviciului de suport tehnic al Furnizorului sunt menționate la punctul 4.2 al anexei 4 la Contract.

Pentru și în Numele Activ NET

Pentru și în Numele Beneficiarului

Nume:Radulescu Dan

Nume:

Funcția:

Funcția:

Data:

Data:

## Reguli de utilizare a serviciilor Activ NET

### 1. Introducere

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

### 2. Definitii

2.1. Activ NET 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 Comercial 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, căutarea 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.

### 3. Reguli Activ NET

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

3.2. Beneficiarii Activ NET înțeleg că Activ NET nu poate avea controlul informației care circulă prin rețeaua Activ NET. Orice supraîncărcare a rețelei Activ NET de tip „flood” sau alt tip va fi considerată o folosire neautorizată a rețelei Activ NET și este de aceea interzisă. În mod similar, folosirea de "IP multicast" fără permisiunea Activ NET este interzisă.

3.3. Beneficiarilor Activ NET sau oricărui terț care folosesc rețeaua Activ NET le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor să folosească rețeaua Activ NET 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, Activ NET poate considera după propria sa apreciere că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. Activ NET nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un Beneficiar Activ NET sau de un terț.

3.4. Beneficiarilor Activ NET le este interzisă folosirea de servicii de tip "proxy" fără acordul proprietarului acestui serviciu.

3.5. În anumite cazuri, Activ NET poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din rețeaua Activ NET, dacă se considera că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru a obține

access la resurse ce nu au caracter public. In aceste cazuri nici un client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese.

3.6. Activ NET poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/IIP dacă Beneficiarul sau alti terți folosesc aplicatii care fac "flood" folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de favoriza transmiterea de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua Activ NET .

3.7. Beneficiarii Activ NET sunt responsabili ca ei, clientii lor si partenerii lor sa respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii Activ NET vor fi raspunzatori pentru toate abuzurile facute de ei, de clienti sau partenerii lor, prin legatura lor la rețeaua Activ NET .

3.8. Beneficiarilor, care folosesc legatura la rețeaua Activ NET pentru activitati ce incalca prevederile prezentei anexe sau ai caror clienti folosesc legatura la rețeaua Activ NET pentru activitati ce incalca prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioada nedeterminata in termen de 24 de ore sau imediat, fără notificare, in functie de gravitatea problemei. Daca serviciul este oprit imediat Activ NET va incerca sa contacteze Beneficiarul cit mai curind posibil, pentru a-l informa despre situatia aparuta. Activ NET va investiga toate plangerile legate de acest tip incidente, primite de la terti, si va coopera cu institutiile legale pentru detectarea cauzelor si autorilor acestor incidente. Daca Activ NET primeste o plangere, indreptata catre un Beneficiar al sau aceasta va fi trimisa catre Beneficiar pentru a fi rezolvata;

3.9. Beneficiarii ce administreaza un un domeniu Internet, au obligatia de a configura doua casute postale: postmaster@domeniu.ro si abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise catre aceste adrese trebuie citite de persoane in masura sa ia decizii pentru solutionarea problemelor raportate. De asemenea toti Beneficiarii sunt obligati sa anunte Activ NET care sunt persoanele ce pot lua masuri ca astfel de probleme sa nu se mai intimple.

3.10. Activ NET nu discuta decit cu Beneficiarii sai directi. Este raspunderea Beneficiarului de a discuta cu clientii sai pentru a rezolva problemele aparute.

3.11. Beneficiarul are obligatia să configureze echipamentele sale astfel încât acestea:

a. să nu raspunda la cereri ARP venite din rețeaua Activ NET pentru alte adrese IP decât cele alocate de către Activ NET . În acest scop clientul este obligat:

- să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua Activ NET alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către Activ NET . 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 Activ NET
- sa nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua Activ NET optiunea "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 Activ NET . În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuie dezactivate pe interfața direct conectata la rețeaua Activ NET .

c. să nu trimită spre rețeaua Activ NET cereri de modificare a rutelor pentru alte adrese de IP decât cele alocate de către Activ NET sau aparținând Beneficiarului. În acest scop, nu se vor activa și folosi pe interfața direct conectate la rețeaua Activ NET protocoale de anunțare dinamică a rutelor, altele decât cele convenite cu Activ NET , și se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.

d. să nu trimită spre rețeaua Activ NET pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de către Activ NET .

e. să evite trimiterea spre rețeaua Activ NET 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 ajunga la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

#### 4. Recomandari

4.1. Beneficiarul trebuie sa tina la curent Activ NET cu Numele si adresele de contact pentru persoanele ce pot solutiona problemele descrise in prezenta anexa.

4.2. Beneficiarul trebuie sa isi educe angajatii si clientii pentru a respecta aceste reguli.

4.3. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plangere care a fost primita de la Activ NET .

4.4. Cind Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (postă electronică) către o listă de destinatari, trebuie să se asigure că are acceptul fiecărui destinatar din acea listă.

4.5. Folosirea serviciilor de acces internet expune sistemul Beneficiarului la riscul contaminării acestuia cu viruși, programe spy-ware sau add-ware, respectiv la riscul accesării informațiilor de pe sistemul Beneficiarului de către persoane neautorizate de Beneficiar. Pentru evitarea situațiilor neplăcute descrise mai sus, Activ NET recomandă respectarea regulilor din anexa 5 cap.2 precum și folosirea unui program antivirus, antispy-ware, respectiv a unui firewall configurat corespunzător pentru a proteja sistemul Beneficiarului. Activ NET nu oferă servicii de devirusare, instalare și/sau configurare antivirus, firewall, antispyware și își declină responsabilitatea în cazul contaminării sistemului Beneficiarului ca urmare a folosirii serviciilor furnizate de Activ NET. Protejarea sistemului propriu cade în sarcina și responsabilitatea clientului.

Pentru și în Numele Activ NET

Nume:Radulescu Dan

Funcția:

Data:

Pentru și în Numele Beneficiarului

Nume:

Funcția:

Data:

**Anexa 6**

PROCES VERBAL DE PREDARE-PRIMIRE ECHIPAMENT.  
PROCES VERBAL DE PUNERE IN FUNCȚIUNE ȘI ACCEPTANȚĂ

Art.1. Activ NET SRL

Nr. Crt.	Denumire echipament	SERIE	Unitate De Masura	Cantitate
1				
2				

Art.2. Prin prezentul proces verbal, beneficiarul atestă branșarea la rețeaua ActivNET SRL și buna funcționare cu următoarele setări IP:

Art. 3. IP Adres (adresa IP): Art. 4. Subnet MASK (Masca subrețea):

Art. 5. Gateway:

Art. 6. Primary DNS: (server de nume primar): **8.8.8.8**

Art. 7. Secondary DNS: (server de nume secundar): **8.8.4.4**

Art. 8. Testare servicii de internet prin accesarea paginii: [www.google.ro](http://www.google.ro)

Pentru orice problemă vă rugăm să apelați serviciul suport tehnic de luni până vineri între orele 09.00-17.00, sâmbăta între orele 09.00-12.00.

Pentru și în Numele Activ NET

Pentru și în Numele Beneficiarului

Nume:Radulescu Dan

Nume:

Funcția:

Funcția:

Data:

Data: