

**Contract de furnizare servicii dedicate Internet / comunicații de date IP  
și acces la rețeaua ALTER-NET nr.**

Început astăzi 23.07.2018 între **ALTER-NET SRL**, cu sediul în Str. Zorilor nr.16 Sf. Gheorghe Jud. Covasna, număr de înregistrare în Registrul Comerțului cu J14/117/22.03.2004, cod unic de înregistrare 162632765, punct de lucru Str. 1 Decembrie 1918 nr 10 Sf. Gheorghe Jud. Covasna Nr. Telefon 0267 318840 reprezentată prin **Gergely Laszlo**, în calitate de Administrator, denumită în continuare **ALTER-NET**.

**Nume si prenume** **domiciliat**

Prin *Internet* se înțelege rețeaua mondială de echipamente de comunicație publice și private care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.

Prin *rețeaua ALTER-NET* se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație *ALTER-NET* care este conectată la Internet printr-unul sau mai multe puncte și care folosește suita de protocoale TCP/IP.

Prin *trafic Internet* se înțelege orice transfer de informație operat de către Beneficiar în afara rețelei *ALTER-NET* și/sau către Beneficiar din afara rețelei *ALTER-NET* și nu include transferul operat de către Beneficiar în rețeaua *ALTER-NET* și/ sau către Beneficiar din rețeaua *ALTER-NET*.

Prin *Echipamentul de acces în rețeaua ALTER-NET*, denumit în continuare "Echipamentul de acces", se înțelege un echipament conectat direct cu rețeaua *ALTER-NET*. Sub aceasta denumire se includ (fără a se limita la): modemul radio, antena radio, modem de linie închiriată, switch aparținând *ALTER-NET*.

**1. Obiectul prezentului contract** îl constituie furnizarea, de către *SC ALTER-NET SRL* către Beneficiar, a serviciilor Acces Internet și/sau comunicații de date. Beneficiarul se obligă să exploateze aceste servicii, potrivit regulilor de utilizare, și să plătească tarifele stabilite în prezentul contract.

## **2. Durata Contractului**

2.1. Durata contractului este de 1 an, de la data semnării sale (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 conform anexei 2.

3.2. Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite în Euro. Facturarea, de către *SC ALTER-NET SRL*, și plata, de către Beneficiar, a serviciilor, se vor face în lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii.

3.3. *SC ALTER-NET SRL* va factura către Beneficiar, în primele 5 (cinci) zile ale lunii, în avans, abonamentul pentru luna în curs, precum și contravaloarea serviciilor adiționale pentru luna anterioară, dacă este cazul. Prima factură poate cuprinde valoarea abonamentului pentru zilele rămase din luna în curs și valoarea abonamentului pentru luna care urmează. Prima factura va fi emisă în 5 zile de la punerea în funcțiune a serviciului sau la începutul lunii imediat următoare puneri în funcțiune.

3.4. Beneficiarul va achita contravaloarea facturii în termen de 10 (zece) zile de la data emiterii acesteia, în numerar, la adresele specificate de către *SC ALTER-NET SRL* sau prin transfer bancar într-un cont indicat de *SC ALTER-NET SRL*. 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. **Nu există costuri suplimentare indiferent de modalitatea de plată.**

3.5. În cazul persoanelor juridice neefectuarea plății la termen, *ALTER-NET* poate percepe o penalitate de 1% pe zi de întârziere până la data achitării integrale a sumei restante, iar în cazul devalorizării leului în raport cu EUR cu mai mult de 2% față de cursul din data facturării, plata se va face în funcție de cursul BNR din ziua plății.

3.6. *ALTER-NET* își rezervă dreptul de a modifica tarifele stabilite în Anexa 3 printr-o notificare scrisă, potrivit articolului 9, în cazul în care se modifică:

- Tarifele pentru accesul la Internet (conexiune Internet, transport conexiune Internet până în România și în România);
- Tarifele de energie electrică, tarifele pentru servicii și prețurile pentru bunuri care au influență directă sau indirectă asupra serviciilor furnizate
- Impozitele, taxele, accizele percepute de administrația publică centrală sau administrațiile publice locale.

3.7. În cazul întârzierii plății mai mult de 5 (cinci) zile de la data scadenței de plată, *ALTER-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 *ALTER-NET* ca urmare a neefectuării plății de către Beneficiar, Beneficiarul nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar. Quantumul penalităților calculate de *ALTER-NET* și datorate de către Beneficiar poate depăși quantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

## **4. Instalarea serviciului internet, si alte servicii oferite**

4.1. *ALTER-NET* se obligă să instaleze și să activeze serviciul conform datelor de instalare specificate în Anexa 1, maxim 14 zile **calendaristice**. **Nerespectarea termenului de conectare se va despăgubi cu oferirea conectării fara taxa de conectare.**

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 *ALTER-NET*, pentru personalul *ALTER-NET* implicat în instalarea și activarea serviciului;

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

4.4. *ALTER-NET* poate asigura, la cererea Beneficiarului următoarele servicii:

- instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Beneficiarului

Pentru toate serviciile enumerate mai sus tarifarea se face la ora începută și nu include materialele folosite. Tariful este 6 € / ORA / Tehnician .

Echipamente, materiale:

- Router 4 porturi LAN DLINK DIR-100 - 36 € / buc
- Router wireless 4 porturi LAN DLINK DI-524 - 52 € / buc
- Placa retea PCI ASUS NX1001 - 6 € / buc
- Cablu FTP CAT5 - 0.4 € / metru
- Mufa RJ-45 (UTP) - 0.1 € / buc
- Mufa RJ-11 (TELEFON) - 0.1 € / buc
- Priza simpla RJ-45 (UTP) - 1.5 € / buc
- Priza dubla RJ-45 (UTP) - 2.5 € / buc
- Priza RJ-11 (TELEFON) - 1.5 € / buc
- Pat cablu PVC - de la 0.5 € la 2 € / metru (in functie de diametru)

Preturile de mai sus includ TVA

## **5. Drepturile si obligațiile părților**

5.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, *ALTER-NET* va opera continuu rețeaua *ALTER-NET* și conexiunile rețelei *ALTER-NET* la Internet. *ALTER-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 *ALTER-NET* (de exemplu inoperabilitatea a rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet), inoperabilitatea rețelei Electrice (furnizorul de energie electrică).

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

5.3. Alter-NET se obliga sa asigure serviciile contractate pina la PUNCTUL DE DEMARCATIE. Punctul de demarcatie este punctul de intilnire intre Client si Alter-NET. Reteaua Alter-NET se termina cu mufa cablului UTP, prin care este furnizat serviciul contractat. Reteaua interna al clientului incepe cu portul (inclusiv) in care se conecteaza mufa. Portul poate sa fie port de placa de reta, de router de switch, sau orice altceva.

5.4 Este responsabilitatea ALTER-NET să asigure întreținerea în amplasament și repararea echipamentelor ALTER-NET aflate în operare în cadrul rețelei ALTER-NET, dacă defecțiunea echipamentului nu s-a produs din vina Beneficiarului sau a altei persoane pentru care ALTER-NET nu este răspunzător. Dacă acest lucru nu este posibil, echipamentul va fi înlocuit.

5.5. Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând ALTER-NET.

5.6. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Anexei 4, "Reguli de utilizare a serviciilor ALTER-NET". In cazul in care Beneficiarul incalca prevederile Anexei 4, ALTER-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. În același timp, ALTER-NET va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua ALTER-NET sau stocarea informației furnizate sau primite de către Beneficiar, în special prin eliminarea informației sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicații sau prestarea oricărui alt serviciu al societății informaționale, dacă aceste măsuri au fost dispuse de o autoritate publică (potrivit dispozițiilor legale).

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

5.8. Beneficiarul se obliga să asigure securitatea rețelei, calculatoarelor și altor componente ale rețelei sale. ALTER-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

5.9. Beneficiarul poate sa ceara oricin informatii privind tarifele de furnizare personal sau in scrisoare recomandata la adresa Str. 1 Decembrie 1918 nr 10 Sf. Gheorghe Jud. Covasna, prin telefon la numarul 0267 318840 si prin email la adresa [office@alter-net.ro](mailto:office@alter-net.ro)

## 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 ALTER-NET, cu cel puțin 60 (șaizeci) de zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract.

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

- 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.;
- Beneficiarul încalcă obligația prevăzută la pct. 5, și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de ALTER-NET;
- Beneficiarul conectează la sistemul ALTER-NET orice echipament de transmisii de date despre care ALTER-NET nu a fost informat ori nu și-a dat acordul pentru conectarea acestui echipament sau alterează, modifică, repară echipamentul sau sistemul instalat aparținând ALTER-NET;
- 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 ALTER-NET sau aparțin altor rețele conectate cu rețeaua ALTER-NET;
- Beneficiarul încalca oricare din prevederile din Anexa 6 a prezentului contract ;
- Beneficiarul nu este de acord cu modificarea tarifelor, conform pct. 3.7.
- Dacă, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete;
- 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 ALTER-NET.

6.4. Prezentul contract poate înceta la expirarea termenului dacă oricare dintre parti o notifica pe cealalta cu cel puțin 6 (șase) săptămâni anterior 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. În cazul rezilierii contractului altfel decât conform paragrafului 6.2., ALTER-NET poate cere iar Beneficiarul va plăti în mod necondiționat, cu titlu de clauza penală, o sumă egală cu contravaloarea abonamentelor lunare de plată către ALTER-NET calculate de la data rezilierii până la data expirării perioadei inițiale sau extinse, după caz.

## 7. Confidențialitatea

7.1. Nici o parte nu poate dezvălui vreo informație conținută de acest Contract fără consimțământul prealabil exprimat în scris al celeilalte părți.

7.2. 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.

7.3. Beneficiarul nu poate dezvălui unor terți nici o informație referitoare la acest Contract, chiar după rezilierea acestuia.

7.4. Mărcile de fabrică ale Beneficiarului pot fi utilizate ca referință numai cu aprobarea scrisă prealabilă a acestuia.

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

## 8. Notificări

Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise recomandat prin poștă la adresele:

- ALTER-NET: Str. 1 Decembrie 1918 nr 10 Sf. Gheorghe, România, tel: +40-267-318840 persoana de contact Gergely Laszlo Attila.

## 9. Amendamente la Contract

9.1. ALTER-NET își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, informând, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau notificare electronica, Beneficiarul cu 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.

9.2. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea contractului conform pct. 9.1., are posibilitatea de a denunța unilateral contractul fara plata niciunei despăgubiri în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea notificării ALTER-NET, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către ALTER-NET.

## 10. Forta majora

Forța majoră și situațiile asimilate acesteia exonerază 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.

## 11. Limite de responsabilitate

11.1. ALTER-NET nu este în 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, a rețelei ALTER-NET, rețelie metropolitane ALTER-NET sau a Internet-ului.

11.2. ALTER-NET nu este în nici un fel răspunzător în cazul în care nu va înregistra întreruperile serviciului oferit Beneficiarului, datorită raportărilor care nu conțin toate informațiile cerute de către ALTER-NET conform Anexei 5, paragraful 4.5.

## 12. 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 fără a avea acordul scris prealabil al ALTER-NET. Noul Beneficiar trebuie să remită un înscris prin care își va asuma în mod expres îndeplinirea obligațiilor față de ALTER-NET.

### 13. Legea aplicabilă

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

### 14. Soluționarea litigiilor

**Soluționarea litigiilor se rezolvă conform Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 prevăzută la art.118.**

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 fac parte integrantă din prezentul contract.

#### Anexa 1

	Cod/nume locație	Data limită instalare
Adresele locațiilor secundare		

Echipamente în custodia Beneficiarului de la ALTER-NET:

Descriere (producator, model)	Serie	Preț unitar	Nr. Buc.	Valoare fara TVA	Valoare
<b>TOTAL</b>					

Sumele sunt în Euro.

#### Anexa 2

##### Servicii și Tarife lunare

Descriere completă a serviciului (bandă alocată, alte condiții)	Cod/nume locația A la care este livrat serviciul	Cod/nume locația B la care este livrat serviciul	Valoare fara TVA	Valoare
<b>TOTAL:</b>				

Sumele sunt în Euro. În cazul în care serviciul furnizat presupune livrarea acestuia între două locații ale Beneficiarului, se vor completa în tabelele din această anexă ambele coloane ce specifică locațiile de livrare a serviciului.

#### Vitezele de transfer a datelor :

**Viteza de acces internet până la 95 Mbps/95 Mbbs( 70/70 Mbps garantat ). Trafic nelimitat.**

- Viteza minimă de transfer al datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.
- Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.
- Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval definit.
- Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor nu trebuie să depășească viteza minimă de transfer al datelor.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, parametrii de calitate tehnici vor fi însoțiți de următoarele informații asociate descrierea condițiilor în care se pot obține viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și viteza maximă de transfer al datelor, în cazul serviciilor de acces la internet prin rețele fixe.

ANCOM realizează, administrează și pune la dispoziția publicului, pe o pagină proprie de internet, aplicația interactivă Netograf, prin intermediul căreia, pe de o parte, utilizatorii finali pot măsura parametrii de calitate tehnici iar, pe de altă parte, se afișează valorile parametrilor de calitate administrativi transmise de furnizori.

Determinarea valorilor parametrilor de calitate tehnici măsurați se realizează prin utilizarea unui server de test amplasat într-un nod de conectare internet interexchange public.

## Anexa 3 Standardul de Calitate a Serviciilor – SCS

### 1. Condiții generale

1.1. ALTER-NET asigură suport pentru Beneficiar poate fi contactat prin următoarele metode:

- **Înteruperi** sau alte probleme **0267318840**; Probleme administrative Telefon: +40 722374169
- E-mail: [office@ALTER-NET.ro](mailto:office@ALTER-NET.ro)

### 2. Garantarea disponibilității

2.1. Rețeaua ALTER-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 ALTER-NET și oferită clienților săi este de 98% (numită în continuare disponibilitate garantată).

2.2. Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație din rețeaua metropolitană ALTER-NET până la locațiile Beneficiarului, până la echipamentul de acces.

2.3. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către ALTER-NET, 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 înaintea unei astfel de întreruperi. Întreruperile programate nu vor depăși un total de 12 ore pe luna calendaristică. Notificările către Beneficiar a întreruperilor programate se va face telefonic, prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către ALTER-NET.

2.4. 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.

2.5. Indisponibilitatea serviciului începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 4.5 al prezentei anexe, precum și conform înregistrărilor ALTER-NET și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne ALTER-NET. ALTER-NET nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectând art.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 ALTER-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 ALTER-NET nu poate contacta Beneficiarul pentru raportarea unei întreruperi conform art. 3.1 din prezenta anexă

perioada de întrerupere datorată forței majore.

2.6. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de ALTER-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, ALTER-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.

2.7. ALTER-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. 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 ALTER-NET, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic ALTER-NET 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 ALTER-NET se consideră acceptată. În urma discuției, Părțile vor semna un protocol în care se trece valoarea convenită, de comun acord, a reducerilor.

2.8. Banda minimă în rețeaua Alter-NET înseamnă, banda pînă la ORICE punct din rețeaua Alter-NET; iar banda minimă în Internet înseamnă banda pînă la orice punct din afara rețelei Alter-NET.

### 3. Managementul întreruperilor serviciului

#### 3.1. Definierea lipsei serviciului

Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de ALTER-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 ALTER-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. ALTER-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).

3.2. ALTER-NET se obligă să asigure monitorizarea conexiunilor pe tronsoanele principale 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". În caz de nevoie beneficiarul se obligă să permită ALTER-NET realizarea monitorizării pînă la echipamentul beneficiarului, în caz contrar ALTER-NET fiind exonerat de orice răspundere privind acordarea de reduceri Beneficiarului pe baza acestei Anexe.

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

- a) în interval de maxim 8 ore, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între 08.00 AM și 08.00 PM luni-vineri respectiv 08AM-02PM sambata;
- b) 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 luni-vineri respectiv 08AM-02PM sambata;

3.4. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport ALTER-NET 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 ALTER-NET, pe baza înregistrărilor sale interne. **Nerespectarea termenului de soluționare a reclamațiilor se va despăgubi cu oferirea abonamentului lunar gratis.**

**3.5 Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori finali, altele decît cele referitoare la deranjamente este de 24 ore.**

## Anexa 4

### Reguli de utilizare a serviciilor ALTER-NET

#### 1. Introducere

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

1.2. ALTER-NET crede că eliminarea SPAM-ului și a abuzurilor vor rezulta într-un Internet mai ieftin, mai bun și mai eficient pentru clienții săi

#### 2. Definiții

2.1. ALTER-NET definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

- a). 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. ALTER-NET nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un Beneficiar ALTER-NET sau de un terț.
- b). Generarea unui trafic neobișnuit 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”.
- c). 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.
- d). 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.
- e). Trasmiserea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, pornografice, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare.

### 3. Reguli ALTER-NET

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

3.2. În anumite cazuri, ALTER-NET poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din rețeaua ALTER-NET, dacă se considera ca 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.

3.3. ALTER-NET 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 ALTER-NET.

3.4. Beneficiarilor, care folosesc legătura la rețeaua ALTER-NET pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe sau ai caror clienți folosesc folosesc legătura la rețeaua ALTER-NET 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 ALTER-NET va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută. ALTER-NET 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 ALTER-NET primește o plângere, 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; ALTER-NET va lua măsurile specificate în acest articol.

3.5. 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 ALTER-NET care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

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

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

să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua ALTER-NET alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către ALTER-NET. În această 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 ALTER-NET

sa nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua ALTER-NET 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 ALTER-NET. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua ALTER-NET.

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

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

e. să evite trimiterea spre rețeaua ALTER-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 ajungă la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

### 4. Recomandări

4.1. Beneficiarul trebuie să țină la curent ALTER-NET cu numele și adresele de contact pentru persoanele ce pot soluționa problemele descrise în prezenta anexă.

4.2. Beneficiarul trebuie să își educe angajații și clienții pentru a respecta aceste reguli.

4.3. Beneficiarul trebuie să investigheze rapid orice plângere care a fost primită de la ALTER-NET.

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

Pentru și în numele ALTER-NET

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume: **GERGELY LASZLO ATTILA**

Nume:

Data:

Data: