

# CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII INTERNET

Seria **DAS2015CS** nr. \_\_\_ din data de x.x.2015

Încheiat între:

**S.C. Dainet Solutions SRL**, București, număr de înregistrare de la Registrul Comerțului cu **J40/9687/2009**, cod unic de înregistrare **26054527**, cont curent cu numărul **RO27INGB0000999901618676** deschis la ING Bank, Suc. Bucuresti, reprezentată prin Matei Marius, în calitate de director de vanzari, denumită în continuare **DAINET**

și

**SC SRL**, cu sediul în \_\_, \_\_, sector 3, București, număr de înregistrare de la Registrul Comerțului **J40/** \_\_, cod unic de înregistrare **RO** \_\_, cont **IBAN: RO** \_\_, deschis la \_\_, Suc. \_\_, telefon \_\_, reprezentată prin \_\_, în calitate de administrator, denumită în continuare **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 *rețeaua DAINET* se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație DAINET în România (proprietatea DAINET sau închiriată de DAINET) 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 DAINET.

Prin *rețeaua metropolitană DAINET* se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație DAINET din orașul/ din fiecare din orașele, Bucuresti, și care folosește suita de protocoale TCP/IP.

Prin *sistemul DAINET* se înțelege sistemul de comunicație al DAINET, parte a rețelei metropolitane DAINET, la care se conectează Beneficiarul, sistem format din: fibră optică, noduri optice, cablu coaxial, amplificatoare RF, cutii de distribuție, celule radio.

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

Prin *Layer 1, Layer 2 și Layer 3* se înțeleg nivelele 1, 2, respectiv 3 din modelul de referință ISO OSI (modelul Open Systems Interconnection al International Organization for Standardization).

Prin *Echipamentul de acces în rețeaua DAINET*, denumit în continuare "Echipamentul de acces", se înțelege un echipament conectat direct (Layer 1 sau Layer 2) cu rețeaua DAINET sau cu rețeaua metropolitană DAINET. Sub aceasta denumire se includ (fără a se limita la): modem xDSL de linie închiriată, modemul de cablu, modemul radio, mediaconvertorul de fibră optică, switch aparținând DAINET.

Prin *Interfata conectată Layer 2 cu rețeaua DAINET*, denumită în continuare "interfata direct conectată la rețeaua DAINET", se numește orice interfața de rețea (placa de rețea de exemplu) a Beneficiarului conectată Layer2 cu un "Echipament de acces". Acesta denumire include (fără a se limita la) echipamente direct conectate în "Echipamentul de acces" sau conectate prin unul sau mai multe echipamente Layer1 sau Layer2 (hub-uri, bridge-uri sau switch-uri). Sub aceasta denumire nu se includ echipamentele Beneficiarului care sunt separate de "Echipamentul de acces" printr-un echipament Layer3 (router de exemplu).

## 1. Obiectul Contractului

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către SC Dainet Solutions SRL (DAINET) 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. DAINET va furniza următoarele servicii:

a) Instalarea și conectarea sistemului DAINET 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 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 contin TVA.  
3.2. Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite în euro (EURO), conform Anexelor 2 și 3. Facturarea, de către DAINET, și plata, de către Beneficiar, a serviciilor, se vor face în lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii.  
3.3. DAINET 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. DAINET va factura către Beneficiar primul abonament începând cu data încheierii procesului verbal de punere în funcțiune conform punctului 4.3 sau a datei intrării în funcțiune trecută în Anexa 3. 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 punerii în funcțiune.  
3.4. Facturile vor fi transmise Beneficiarului prin poștă, cu confirmare de primire, la adresa indicată de acesta. Dacă Beneficiarul pretinde că nu a primit factura, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de DAINET, 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, prin transfer bancar într-un cont indicat de DAINET sau cel specificat pe factura. 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, DAINET poate percepe o penalitate de 0,15% pe zi de întârziere până la data achitării integrale a sumei restante, iar în cazul devalorizării leului în raport cu EURO cu mai mult de 2% față de cursul din data facturării, plata se va face în funcție de cursul BNR din ziua plății. În cazul întârzierii plății mai mult de 5 (cinci) zile de la data scadenței de plată, DAINET 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 DAINET ca urmare a neefectuării plății de către Beneficiar, Beneficiarul nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar. Cuantumul penalităților calculate de DAINET și datorate de către Beneficiar poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

## 4. Instalarea serviciului

- 4.1. DAINET se obligă să instaleze și să activeze serviciul descris la pct.1.2 conform datelor de instalare specificate în Anexa 1.  
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 DAINET, pentru personalul DAINET implicat în instalarea și activarea serviciului;  
c) Să faciliteze obținerea aprobărilor (dacă este cazul), pentru instalarea sistemului DAINET.  
4.3. Lucrările de instalare se consideră a fi încheiate și serviciul se consideră a fi funcțional la data semnării procesului verbal de punere în funcțiune. Dacă Beneficiarul refuză să semneze procesul verbal de punere în funcțiune sau acesta nu poate fi întocmit din orice alte motive, serviciul se consideră pus în funcțiune dacă Beneficiarul nu trimite o notificare scrisă, care să dovedească contrariul, în termen de 24 de ore de la data punerii în funcțiune, conform înregistrărilor interne ale DAINET, a echipamentului de acces.  
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. DAINET poate asigura, la cererea Beneficiarului, instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Beneficiarului la echipamentul de capăt. DAINET va factura către Beneficiar contravaloarea operațiilor efectuate.

## 5. Drepturile si obligațiile părților

5.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, DAINET va opera continuu rețeaua DAINET și conexiunile rețelei DAINET la Internet. DAINET 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 DAINET (de exemplu inoperabilitatea satelitului de telecomunicații, a rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet), inoperabilitatea rețelei Electrica (furnizorul de energie electrica) sau oricare alt terț cu care DAINET se află sub contract..

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

5.3. DAINET va asigura back-up și pentru infrastructura internațională în măsura posibilităților de colaborare cu alți Furnizori de Servicii Internet locali, sau prin mijloace proprii.

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

5.5. DAINET oferă Beneficiarului, pentru perioadele de nefuncționare, reduceri ale abonamentului lunar, așa cum este specificat în Anexa 4. Reducerea acordată Beneficiarului nu poate fi mai mare decât valoarea abonamentului lunar.

5.6. Beneficiarul înțelege că singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea Sistemului DAINET, este DAINET și că aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul DAINET.

5.7. Sistemul DAINET poate fi reamplasat doar de către DAINET.

5.8. Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând DAINET.

5.9. În cazul în care Beneficiarul dorește să furnizeze către terți servicii care fac obiectul prezentului contract, Beneficiarul se obligă să ceară acordul scris al DAINET înainte de începerea colaborării cu terții. Aceasta prevedere este valabilă indiferent dacă distribuirea serviciilor către terți se face prin sistemul DAINET sau prin alta infrastructură.

5.10. DAINET se obligă să asigure supervizarea continuă a serviciului și supervizarea periodică (verificări, inspecții, etc) a sistemului. Pentru a facilita realizarea acestei obligații și în baza unei notificări prealabile trimise de DAINET, Beneficiarul va permite accesul tehnicienilor DAINET la sistemul de transmisii de date, astfel încât aceștia să realizeze supervizarea tehnică și să verifice că echipamentul lucrează în mod corespunzător.

5.11. 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 DAINET. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

5.12. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Anexei 5, "Reguli de utilizare a serviciilor DAINET". In cazul in care Beneficiarul incalca prevederile Anexei 5, DAINET 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, DAINET va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua DAINET 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). Anexa 5 poate fi consultată de către Beneficiar și la adresa Internet [www.dainet.ro/regulideutilizare](http://www.dainet.ro/regulideutilizare). DAINET poate modifica unilateral, fara notificare prealabila, Anexa 5, versiunea valabila și obligatorie pentru Beneficiar fiind cea care se găsește la adresa Internet menționată în acest paragraf.

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

5.14. DAINET oferă Beneficiarului, cu titlu informativ și gratuit, posibilitatea de vizualizare, la o adresa Internet a DAINET (<http://clienti.dainet.ro>), a cantității totale de trafic Internet realizat de către Beneficiar. Beneficiarul are posibilitatea de a vizualiza cantitatea totală de trafic Internet efectuat cu cel mult o luna în urma fetei de data la care consultă înregistrările de trafic. Este obligația Beneficiarului să modifice contul de acces și parola prin facilitatea pusă la dispoziția sa de DAINET la aceeași adresa Internet, DAINET neasumându-și nici o responsabilitate pentru accesul neautorizat la aceste date. DAINET nu își asumă responsabilitatea și nu garantează înregistrarea corectă și completă a traficului Internet al Beneficiarului.

În anumite cazuri, din motive de protecție a rețelei, de funcționare la parametrii garantați a serviciilor oferite către toți clienții săi, datorită funcționării necorespunzătoare sau defecțiunii echipamentelor folosite la înregistrarea traficului sau în urma cererii unei autorități publice, DAINET poate șterge înregistrările de trafic Internet sau poate să nu înregistreze traficul realizat de către Beneficiar. La cererea expresă a Beneficiarului, DAINET poate pune la dispoziția acestuia datele referitoare la traficul Internet al Beneficiarului pe mai multe luni în urma față de data cererii, în măsura în care mai deține aceste date.

5.15. Beneficiarul se obliga să asigure securitatea rețelei, calculatoarelor și altor componente ale rețelei sale. DAINET 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

5.16. Beneficiarul este raspunzator de echipamentele lasate în custodie sau chirie, iar în cazul în care acestea sunt deteriorate sau pierdute, Beneficiarului se obliga să achite contravaloarea stabilită în Anexa2. În cazul echipamentelor oferite în cadrul promoțiilor (laptop, imprimanta, fax, etc) DAINET nu este raspunzator de întreținerea software, sau hardware, acestea fiind în sarcina companiei comunicate de DAINET Beneficiarului. În funcție de promovție echipamentul oferit (laptop, imprimanta, fax, etc) poate rămâne în proprietatea Beneficiarului, dar numai după expirarea duratei minime a contractului. Acest lucru este trecut în Anexa2, prin specificare 'chirie perioada limitată', în cazul în care rămâne în proprietatea Beneficiarului.

5.17. Beneficiarul se obliga să ceară de la DAINET în scris (prin Centrul de Suport sau prin alt serviciu pus la dispoziție de DAINET) orice informații legate de serviciul contractat numai prin reprezentanții săi autorizați, inclusiv pentru cazurile prezentate la punctul 4.5 din Anexa 4. Dacă aceste cereri vor fi formulate de către alte persoane, care nu sunt autorizate, DAINET va prelua aceste solicitări, le va transmite către reprezentanții autorizați ai Beneficiarului și va trimite răspunsul la cerere numai după ce una din persoanele autorizate confirmă în scris validitatea cererii.

## 6. Încetarea contractului

6.1. Prin acordul de voință al părților, după sfârșitul duratei minime de contract de la Art 2, fără plata de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile.

6.2. Beneficiarul poate denunța unilateral contractul, după sfârșitul duratei minime de contract de la Art 2, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către DAINET, sau pe adresa de email office@dainet.ro, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentului contract, sau în următoarele situații:

a) în trei cazuri, într-o perioadă de 30 (treizeci) de zile, DAINET nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate la pct. 5.4.

Încetarea contractului se va produce de la data la care Beneficiarul face dovada plății către DAINET a tuturor sumelor restante.

b) DAINET nu acordă reducerile stabilite conform 5.5., reduceri notificate în scris de către DAINET conform pct. 2.7. din Anexa4;

c) În trei cazuri consecutive, într-o perioadă de 60 (treizeci) de zile, DAINET nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate la pct. 4.3. din Anexa4;

d) Disponibilitatea lunară a serviciului, calculată conform Anexei4, este mai mică decât 90% (nouăzecișase) pe o perioadă de 3 luni consecutive.

e) DAINET este declarat în stare de faliment

6.3. DAINET 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., 5.11, 5.12, și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de DAINET;

c) Beneficiarul conectează la sistemul DAINET orice echipament de transmisii de date despre care DAINET nu a fost informat ori nu și-a dat acordul pentru conectarea acestui echipament sau alterează, modifică, repară echipamentul sau sistemul instalat aparținând DAINET;

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 DAINET sau aparțin altor rețele conectate cu rețeaua DAINET;

e) Beneficiarul încalcă oricare din prevederile din Anexa 5 a prezentului contract ;

f) Dacă, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete;

g) 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 DAINET.

6.4. Prezentul contract poate înceta la expirarea termenului dacă oricare dintre părți o notifică pe cealaltă 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 6.2. sau 6.3., 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., DAINET poate cere iar Beneficiarul va plăti în mod necondiționat, cu titlu de clauză penală, o sumă egală cu contravaloarea abonamentelor lunare de plată către DAINET 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. În caz contrar DAINET poate cere despăgubiri.

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. DAINET va păstra confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul DAINET, în măsura posibilităților, va monitoriza în permanență rețeaua DAINET și va stopa orice încercare de acces neautorizat la datele Beneficiarului, în măsura în care este detectată de către DAINET.

## 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 sau prin email cu confirmare de primire.

- **tel: 021.569.78.59**

- **BENEFICIAR:** \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_, **sector,** **Bucuresti,** **Telefon:** \_\_\_\_\_, **e-mail:** \_\_\_\_\_

## 9. Amendamente la Contract

9.1. DAINET 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.

9.2. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea contractului conform pct. 9.1., are posibilitatea de a denunța unilateral contractul în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea notificării DAINET, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către DAINET cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentului contract, altfel modificările se consideră acceptate tacit.

## 10. Forta majora

Forța 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.

## 11. Limite de responsabilitate

11.1. DAINET nu este în nici un fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor care se afla în raporturi juridice cu Beneficiarul, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, a rețelei DAINET, rețelei metropolitane DAINET sau a Internet-ului.

11.2. DAINET 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 DAINET.

## 12. Succesiunea legală

Succesorii 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 DAINET. Noul Beneficiar trebuie să remită un înscris prin care își va asuma în mod expres îndeplinirea obligațiilor față de DAINET. In cazul in care DAINET cesioneaza drepturile acestui contract este obligat sa instiinteze Beneficiarul in termen de 30 (treizeci) de zile.

## 13. Legea aplicabilă

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

## 14. 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 11 pagini (inclusiv anexele) și a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.

Pentru și în numele DAINET

Pentru și în numele BENEFICIARULUI

Nume:

Nume:

Funcția:

Funcția: Administrator

Data: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

**Anexa 1. Locațiile de instalare a sistemului DAINET**

| Locatii care urmeaza a fi instalate | Cod locație | Data limită |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| x                                   | 1           | x.x.2015    |

**Anexa 2. Echipamente de comunicații instalate la BENEFICIAR**

Echipamente cumparate de BENEFICIAR de la DAINET:

| Descriere (producator. model) | Serie | Pret | Nr. | Valoare |
|-------------------------------|-------|------|-----|---------|
| -                             | -     | -    | -   | -       |
| <b>TOTAL</b>                  |       |      |     | -       |

Echipamente închiriate sau în custodie oferite de DAINET BENEFICIARULUI:

| Descriere (producator. model) | Chirie/Custodie | Serie | Pret | Nr | Valoare    |
|-------------------------------|-----------------|-------|------|----|------------|
|                               |                 | -     |      |    |            |
|                               |                 | -     |      |    |            |
|                               |                 |       |      |    |            |
|                               |                 |       |      |    |            |
| <b>TOTAL</b>                  |                 |       |      |    | <b>150</b> |

Sumele sunt în EURO și conțin toate taxele.

**Anexa 3. Tarife**
**Tarife instalare**

| Descriere completă a serviciului (bandă alocată. alte conditii) | Cod locatie | Valoare  |
|---|-------------|----------|
| Servicii de instalare si configurare a echipamentelor           | 1           | 0        |
| <b>TOTAL</b>  |             | <b>0</b> |

Sumele sunt în EURO și conțin toate taxele.

**Tarife lunare**

| Serviciu asigurat pana in momentul intrarii in vigoare a prezentului act | Serviciu asigurat de la data intrarii in functiune, sau a semnarii acestui contract | Data inceperii facturarii | Cod locație | Valoare serviciu (euro) |
|--|---|---------------------------|-------------|-------------------------|
| -  |   |                           |             |                         |
| -  |   |                           |             | -                       |
| -  |   |                           |             | -                       |
| -  |   |                           |             | -                       |
| -  |   |                           |             | -                       |
| <b>TOTAL</b>   |   |                           |             |                         |

Sumele sunt în EURO și conțin toate taxele.

Pentru și în numele DAINET

Nume:

Funcția:

Data: \_\_\_\_\_

Pentru și în numele BENEFICIARULUI

Nume:

Funcția: Administrator

Data \_\_\_\_\_



## Anexa 4

### Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

#### 1. Condiții generale

1.1. DAINET asigură suport pentru Beneficiar prin Centrul de Suport , disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Centrul de Suport poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon: **021-569.78.59**, Mobil : **0763.543.000**
- E-mail: **suport@dainet.ro**

1.2. DAINET 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 DAINET 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 acceptata de DAINET si oferită clienților săi este de 99% (numită în continuare disponibilitate garantată).

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

2.3. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către DAINET, 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 DAINET.

2.4. Disponibilitatea serviciului se calculează lunar, ca raport procentual dintre perioada de funcționare a serviciului în timpul lunii (calculată ca diferența între perioada totală de timp dintr-o lună și perioada de indisponibilitate) și perioada totală din timpul lunii.

2.5. Indisponibilitate serviciului începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 4.5 al prezentei anexe, precum și conform înregistrărilor DAINET și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne DAINET. DAINET 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 DAINET 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 DAINET 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 DAINET 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, DAINET 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. DAINET 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 DAINET, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic DAINET 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 DAINET se consideră acceptată. În urma discuției, Părțile vor semna un protocol în care se trece valoarea convenită, de comun acord, a reducerilor.

### 3. Garantarea raportării

3.1. În cazul apariției unor perioade de indisponibilitate datorate DAINET, conform paragrafului 2.5 al prezentei anexe, DAINET va contacta una din persoanele autorizate ale Beneficiarului în termen de 2 (două) ore de la momentul apariției perioadei de indisponibilitate, pentru a raporta perioada de indisponibilitate. DAINET este exonerat de la raportarea unei perioade de indisponibilitate, dacă aceasta este cauzată de evenimente care afectează serviciul mai multor Beneficiari ai serviciilor DAINET.

### 4. Managementul întreruperilor serviciului

#### 4.1. Definirea lipsei serviciului

Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de DAINET, 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 DAINET. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 (zece) minute. DAINET 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. DAINET se obligă să asigure monitorizarea conexiunilor până la clienții săi cel puțin de 6 (sase) ori în 60 de minute, 24 de ore pe zi. O secvență de monitorizare se face printr-o serie de comenzi de tip "ping" la echipamentul de acces sau la interfața direct conectată cu rețeaua DAINET. Beneficiarul se obligă să permită DAINET realizarea acestei monitorizări, în caz contrar DAINET fiind exonerat de orice răspundere privind acordarea de reduceri Beneficiarului pe baza acestei Anexe.

4.3. În cazul întreruperii serviciului furnizat, tehnicienii DAINET 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. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport DAINET 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 DAINET, pe baza înregistrărilor sale interne.