

ANEXA 2 - Servicii Client din data de 13.01.2020 la **Contractul nr.** din 13.01.2020**ID Serviciu:** **Tip Serviciu:** **Adresă Locație:** **Oraș Locație:** **Lățime Bandă**Minim Garantată: Maxim Alocată: Metropolitan: Termen instalare: Perioadă prestare: Valoare abonament lunar: Taxă instalare: Taxă dezinstalare: Taxă chirie echipamente: Taxă colocare: Taxă reconectare:

Prețurile sunt exprimate în € (EURO) și nu conțin T.V.A.

Încheiat la București, astăzi, 13.01.2020, în 2 (două) exemplare, cu valoare identică, câte unul pentru fiecare parte.

DOTRO Telecom S.R.L.	S.C. _____
Reprezentant: Alexandru Balan-Tudor	Reprezentant: _____
Funcția: <i>Business Development Manager</i>	Funcția: _____
Data: 13.01.2020	Data: 13.01.2020
Semnătura și Ștampila	Semnătura și Ștampila

CONDIȚII SPECIALE PENTRU SERVICIUL DE ACCES INTERNET

Articolul 1 - Obiectul Contractului

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie instalarea soluțiilor de comunicații de date și acces la Internet și furnizarea de către DOTRO de servicii pentru CLIENT în condițiile menționate în prezenta Anexă.

Articolul 2 - Modalități de Derulare a Contractului

2.1. Serviciile de comunicații de date și acces la Internet se realizează prin rețeaua de comunicații de date a DOTRO. Acesta este singurul care decide traseul pe care vor fi transferate pachetele de date provenite de la CLIENT.

2.2. Conectarea fizică între locațiile CLIENTULUI și cele mai apropiate puncte de acces în rețeaua DOTRO intră în sarcina DOTRO, în funcție de cererea explicită a CLIENTULUI și de posibilitățile tehnice ale DOTRO.

2.3. Termenul de implementare a soluției de transport de date și acces la Internet este menționat în prezenta anexă. Termenul poate varia cu plus 7 zile în funcție de condițiile meteorologice și de alți factori externi ce nu țin de DOTRO. DOTRO nu poate fi obligată la plata de daune interese către CLIENT în cazul în care întârzie cu instalarea peste termenul menționat.

2.4. Pentru conectarea CLIENTULUI, DOTRO va utiliza echipamentele proprii de comunicație, aceste echipamente vor rămâne proprietatea DOTRO, dar se vor afla în posesia CLIENTULUI care va răspunde pentru acestea ca un depozitar. Predarea echipamentelor către CLIENT va fi efectuată pe baza unui proces verbal de predare-primire semnat de părți.

2.5. Rata de transfer a datelor este menționată în prezenta anexă (Lățime bandă minim garantată, maxim alocată, metropolitan).

2.6. La cererea CLIENTULUI de creștere a ratei de transfer stipulată în prezenta anexă și după realizarea de către DOTRO a unei evaluări care să verifice posibilitatea îndeplinirii solicitării făcute, ratele de transfer pot fi modificate de către DOTRO.

2.7. Serviciul de comunicații de date și acces la Internet va fi disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția eventualelor defecțiuni care vor fi tratate conform procedurii menționate la Art. 6.3. și a eventualelor lucrări planificate conf. Art. 6.5.

2.8. Serviciile de întreținere și reparații a rețelei interne a CLIENTULUI nu fac obiectul prezentului contract.

Articolul 3 - Tarifele Serviciului

3.1. Pentru serviciile de comunicații de date și acces la Internet, CLIENTUL va achita tarifele menționate în prezenta anexă care sunt constituite din: tarif abonament lunar, taxă de instalare, taxă de deinstalare, taxă de chirie echipamente, taxă de reconectare și alte taxe menționate în rubrica Observații. Plata tarifului abonamentului lunar va începe de la data semnării de către CLIENT a Fișei de Acceptanță.

3.2. CLIENTUL poate solicita suspendarea temporară a serviciului, pe o perioadă maximă de 1 lună într-un an calendaristic. Pe perioada suspendării DOTRO nu va emite facturi pentru respectivele servicii și nici nu va percepe taxă pentru suspendare temporară. Suspendarea temporară atrage prelungirea contractului cu perioada în care serviciul a fost suspendat.

3.3. Solicitarea CLIENTULUI de mutare a serviciului de la o adresă la alta poate atrage costuri de instalare. Taxa de instalare se va stabili în urma unui studiu de fezabilitate elaborat de DOTRO. În caz de mutare a unei locații contravaloarea abonamentului lunar poate fi modificată de DOTRO.

Articolul 4 - Obligațiile Părților

4.1. DOTRO se obligă:

- să asigure instalarea sistemului de comunicații de date și acces la Internet conform Art. 2.3.
- să monitorizeze permanent serviciile CLIENTULUI și să asigure un program de asistență tehnică, permanent 24 ore din 24 pe zi, 7 zile pe săptămână.
- să asigure funcționarea serviciului de comunicații de date și acces la Internet în condițiile menționate în prezenta anexă.
- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract.
- să acorde reduceri la factura lunară, în scop de despăgubiri, către CLIENT, pentru nerespectarea clauzelor contractuale, altele decât cele privind nivelurile de calitate convenite, în special pentru nerespectarea oricărui termen, ca urmare a solicitării scrise din partea CLIENTULUI, în cotă de 0.1% pe zi, din contravaloarea serviciului în cauză. Aceste reduceri nu vor putea depăși valoarea lunară a abonamentului.

4.2. CLIENTUL se obligă:

- să achite lunar contravaloarea serviciilor de comunicații de date și acces la Internet, a taxelor de instalare, a taxelor de chirie echipamente, a taxelor de reconectare, după caz.
- să semnaleze către DOTRO în cel mai scurt timp orice defecțiune apărută.
- să semneze, după caz, procesul verbal de predare-primire a echipamentelor DOTRO.
- să semneze Fișa de Acceptanță a serviciului în momentul activării acestuia
- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract
- să permită DOTRO verificarea stării echipamentelor predate CLIENTULUI, oricând acesta o va solicita
- să returneze către DOTRO echipamentele primite spre utilizare, atât la cererea DOTRO cât și la încetarea contractului pe bază de proces verbal de predare-primire.
- să asigure toate condițiile (acorduri proprietari clădire pentru instalare: cabluri, trasee de cabluri, antene, etc.) pentru realizarea soluției de comunicații de date în termenul stabilit contractual.
- să nu perceapă chirie pentru echipamentele DOTRO și să nu permită proprietarului imobilului în care acesta își desfășoară activitatea să perceapă chirie pentru echipamentele și cablurile DOTRO instalate în/pe clădirea acestuia. În situația în care proprietarul clădirii percepe o astfel de chirie, atunci plata acesteia intră în sarcina exclusivă a CLIENTULUI.
- să comunice DOTRO orice modificare relevantă privind în special sediul social, denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa de facturare. DOTRO nu își asumă răspunderea în cazul neactualizării acestora de către CLIENT.

Articolul 5 - Răspunderea Contractuală

5.1. CLIENTUL este singurul răspunzător pentru informațiile transmise prin rețeaua DOTRO.

5.2. DOTRO nu este răspunzător pentru alterarea informațiilor transportate în exteriorul sistemului propriu de comunicații de date. DOTRO nu va fi răspunzător de erori, căderi de rețea, alterarea și/sau securitatea informațiilor care tranzitează alte sisteme sau datorate căderii oricărei terțe părți, după caz.

5.3. DOTRO nu este în niciun fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate ale CLIENTULUI sau ale terților cu care CLIENTUL se află în contract, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de către CLIENT este de a i se reduce în mod proporțional abonamentul lunar conform perioadelor de nefuncționare, în cazul în care prin contractul semnat se specifică plata unui abonament lunar pentru serviciul în cauză.

5.4. CLIENTUL este direct răspunzător de orice deteriorare adusă echipamentelor DOTRO aflate în posesia sa. În caz de pierdere sau deteriorare acesta va datora DOTRO contravaloarea echipamentelor prevazută în procesul verbal de predare-primire. În caz de nereturnare de către CLIENT a acestor echipamente în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la încetarea contractului pentru respectivul serviciu sau de la data cererii emise de DOTRO, acesta va fi obligat la plata de despăgubiri către DOTRO în cuantum de 0.5% pe zi de întârziere calculate asupra contravalorii totale a echipamentelor nereturnate prevazută în procesul verbal de predare-primire.

Articolul 6 - Asigurarea Calității Serviciului

6.1. Serviciul ce face obiectul prezentei anexe se încadrează în clasa 0 de calitate, conform deciziei ANCOM, Nr. 138/2002.

6.2. DOTRO se obligă să remedieze eventualele defecțiuni reclamate de către CLIENT în termen de 4 ore dacă reclamația este raportată și înregistrată la centrul de suport tehnic DOTRO în timpul programului de lucru (Luni-Vineri între orele 09:00 - 18:00) sau până la ora 12:00 a următoarei zile lucrătoare, dacă reclamația este raportată și înregistrată după terminarea programului de lucru. În caz de intervenții speciale în condiții deosebite (zăpadă, ninsori abundente, furtuni, inundații, blocaje ale căilor de acces și/sau trafic, temperaturi extreme) termenul de intervenție este de 48 de ore de la înregistrarea reclamației.

6.3. CLIENTUL va putea transmite înștiințarea despre posibilele erori de funcționare 24 de ore pe zi utilizând datele de contact din ANEXA 1 - Detalii Contact. Sesizarea va fi înregistrată în sistemul de preluare sesizări al DOTRO, sub forma unui Tichet, al cărui număr unic de identificare va fi transmis CLIENTULUI și va servi la urmărirea cererii respective până la soluționarea definitivă. Deranjamentul constat de către CLIENT va fi notificat către DOTRO numai după diagnosticarea propriilor echipamente.

6.4. Disponibilitatea garantată a serviciului este de 99.7% pe lună și se va calcula după următoarea formulă: $Disponibilitate = (A-B) \times 100 / A$, unde: A =numărul de ore din lună, B =numărul de ore de nefuncționare. Pentru nerespectarea disponibilității garantate, DOTRO va acorda CLIENTULUI reduceri care se vor calcula astfel: din disponibilitatea garantată se scade disponibilitatea realizată, numărul de ore rezultat va fi numărul de ore pentru care se acordă reduceri de nefuncționare, iar valoarea unei ore va fi calculată împărțind contravaloarea abonamentului lunar la numărul de ore din luna pentru care se calculează disponibilitatea. Nu vor fi luate în calcul pentru stabilirea disponibilității: întreruperile planificate, întreruperile datorate de forța majoră, defectarea sau nefuncționarea corespunzătoare a echipamentelor CLIENTULUI. Aceste reduceri se vor acorda numai în urma unei cereri din partea CLIENTULUI și se vor regăsi pe factura din luna următoare cererii.

6.5. Lucrări planificate pentru întreținerea rețelei. DOTRO va anunța CLIENTUL cu cel puțin 24 de ore înainte despre ziua, ora și durata estimativă a intervenției precum și serviciile afectate. Intervenția va fi înregistrată în rapoartele tehnice ale DOTRO. Durata acestor lucrări nu va fi luată în calcul pentru calculul disponibilității serviciului.

6.6. Întârzierea pachetelor în rețea are valori medii mai mici de 20ms, în condițiile în care încărcarea legăturii de date pe care se efectuează măsurătoarea nu depășește 60% din lățimea de bandă contractată. În cazul în care sunt depășite valorile garantate pentru o perioadă de peste 8 ore, DOTRO va acorda o reducere de 2% din taxa lunară, iar în cazul în care întârzierea pachetelor este mai mare de 1000ms pentru cel puțin o oră se consideră indisponibilitate a serviciului și se aplică reducerile stabilite la Art. 6.4.

6.7. Pierderile de pachete. Valoarea garantată pentru pierderile de pachete este sub 1%. În cazul în care sunt depășite valorile garantate pentru o perioadă de peste 8 ore, DOTRO va acorda o reducere de 2% din tariful lunar, iar în cazul în care pierderile de pachete sunt mai mari de 5% pentru cel puțin o oră se consideră indisponibilitate a serviciului și se aplică reducerile stabilite la Art. 6.4.

DOTRO Telecom S.R.L.	S.C. _____
Reprezentant: Alexandru Balan-Tudor	Reprezentant: _____
Funcția: <i>Business Development Manager</i>	Funcția: _____
Data: 13.01.2020	Data: 13.01.2020
Semnătura și Ștampila	Semnătura și Ștampila