



MetroNET

ACT ADITIONAL NR. METRONET59338695 DIN DATA DE 13.12.2021 („Actul Aditional”)

Partile:

Telekom Romania Communications S.A. („Telekom Romania”)

semnatarului);

si

„Clientul”: TEATRUL „STELA POPESCU”

in calitate de Reprezentant Vanzari (calitatea

Avand in vedere ca:

1. Telekom Romania si Clientul au incheiat Contractul, in temeiul caruia Telekom Romania furnizeaza Clientului serviciul MetroNet („Serviciul”);
2. Telekom Romania si Clientul doresc sa modifice conditiile de furnizare a Serviciului, conform prevederilor prezentului Act Aditional,

A intervenit prezentul Act Aditional prin care partile convin modificarea Contractului cu privire la Serviciu, dupa cum urmeaza (se bifeaza corespunzator modificarile ce se realizeaza prin acest Act Aditional):

Articolul 1. Obiectul Actului Aditional

Se modifica prevederile Contractului in Locatia actuala de furnizare a Serviciului:

Localitate _____, Strada _____ Nr. _____, Bloc _____, Etaj _____, Ap _____, Sector / Judet _____

in conformitate cu termenii si conditiile de mai jos:

1.1. Prolungirea duratei Contractului in privinta Serviciului METRONET59338695

1.1.1

X Partile convin, prin prezentul Act Aditional, asupra prelungirii duratei Contractului in privinta Serviciului cu o perioada de 27 luni („Perioada minima”), **fara acordare de subventie**. In cazul in care prin prezentul Act Aditional se modifica parametrii Serviciului, prelungirea duratei Contractului in privinta Serviciului se va produce in conditiile modificarii Serviciului conform noilor parametri.

1.1.1.3. La expirarea Perioadei minime, Contractul in privinta Serviciului se va prelungi automat, pe perioade succesive de cate 1 an, cu exceptia cazului in care oricare dintre Parti notifica in scris celeilalte parti, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea Perioadei minime sau, ulterior, a unei perioade contractuale de 1 an, intentia sa de a nu mai continua Contractul in privinta Serviciului.

1.2. Instalarea Optiunii Fixed NetSecurity

Fixed NETSecurity	Nr. Licente / conexiune	Abonament lunar / licenta [Euro, fara TVA]
	1	5



Fixed NetSecurity reprezintă prima linie de protecție împotriva amenințărilor din mediul online atunci când se folosești o conexiune Telekom Romania de acces la internet fix, astfel:

- ANTI-VIRUS & ANTI-MALWARE: împotriva virusilor și a fișierelor malicioase în timpul navigației pe internet fix Telekom Romania.
- ANTI-PHISHING: împotriva site-urilor false care copiaza site-uri legitime cu scopul de a colecta date personale sau informații confidențiale (ex: date bancare, furt de identitate etc).
- DNS FILTERING: împotriva site-urilor malicioase prin blocarea cererilor către destinații daunatoare (domenii, IP-uri, URL-uri) înainte de a se stabili o conexiune prin internet fix Telekom Romania.

În cazul accesării unui fișier periculos sau a navigării pe un site înșelător sau nesigur, Fixed NetSecurity va bloca accesul și va notifica imediat utilizatorul final printr-un mesaj de avertizare, în pagina accesată.

Fixed NetSecurity este disponibil numai în momentul în care utilizatorul final se conectează prin rețeaua fixă Telekom Romania și nu funcționează atunci când se conectează prin alte rețele (alți furnizori, rețele mobile, rețele WiFi, etc.). Pentru funcționarea Fixed NetSecurity este necesar ca echipamentul Clientului a cărui conexiune la internet fix este securizată prin Fixed NetSecurity să fie funcțional și să fie conectat la rețeaua Telekom Romania de acces la internet fix, iar adresele DNS configurate pe echipamentele de rețea (routere, modemuri, etc.), trebuie să fie identice cu cele obținute automat. Prezentele CS nu cuprind achiziția sau întreținerea echipamentului Clientului care este folosit pentru conexiunea de acces la internet fix Telekom Romania.

Nu este garantată și nu poate fi acceptată vreo responsabilitate pentru Telekom Romania în legătură cu funcționarea echipamentului utilizat pentru conexiunea la internet fix securizată prin Fixed NetSecurity.

Fixed NetSecurity este furnizată "ca atare" și nu poate fi oferită vreo garanție că utilizarea Fixed NetSecurity va fi lipsită de erori, neîntreruptă, disponibilă în orice moment sau că va proteja împotriva oricărui risc sau defectiuni.

Ca orice soluție de securitate și având în vedere dezvoltarea continuă de noi tehnici de intruziune și atac contra fișierelor, rețelelor și stațiilor de lucru, nici funcțiile Fixed NetSecurity nu pot garanta o protecție de 100% împotriva amenințărilor din mediul online (virusi, malware, atacuri de phishing, etc.), dar contribuie la reducerea semnificativă a gradului de expunere la asemenea amenințări datorită calității tehnologiei utilizate.

Telekom Romania nu este responsabil față de Client pentru niciun fel de daune suportate de acesta în caz de: pierdere de profit, pierderea afacerilor sau a oportunităților, bug, virus, troian sau alt malware (indiferent de sursa de origine), pierdere sau deteriorare indirectă, incidentală sau rezultanta a datelor și orice pierdere sau daună care nu a fost cauzată de Telekom Romania.

Pentru că funcționarea Fixed NetSecurity este strâns legată de funcționalitatea conexiunii la internet fix careia îi este atasată, Fixed NetSecurity nu o va putea proteja în următoarele situații: în cazul în care nu îi este atasată o conexiune de acces la internet fix în rețeaua Telekom Romania; în cazul în care Clientul schimbă DNS-urile Telekom Romania (setează manual / suprascrive DNS-urile primite de la Telekom Romania); în cazul în care modem-ul de WiFi asociat conexiunii la internet fix de la Telekom Romania este setat în modul bridge. Dacă modemul respectiv nu este setat în bridge (nu are o setare client atipică), va avea aceeași protecție pe WiFi ca și pe conexiune la internet fix Telekom Romania, practic el iesind cu același IP la internet; în cazul în care este utilizat un serviciu VPN (Rețea Privată Virtuală).

Lista de mai sus nu este limitativă, pe viitor putând fi identificate și alte situații de acest gen, caz în care Telekom Romania le va adăuga celor de mai sus.

Pentru că Fixed NetSecurity să poată opera și funcționa în mod eficient se vor culege și păstra următoarele informații, pe perioadele de timp corespunzător indicate pentru fiecare tip de informație în parte: domeniile accesate/analizate 1 luna și domeniile blocate: 1 luna.

Istoricul de mai sus are, de asemenea, rolul de: îmbunătățire a Fixed NetSecurity, îmbunătățire a securității rețelei de acces internet fix Telekom și oferire a unui nivel de siguranță și protecție sporit pe durata conectării la rețeaua de acces internet fix Telekom Romania.

Fixed NetSecurity nu poate funcționa tehnic fără ca aceste date să fie accesate și păstrate de Telekom Romania. Telekom Romania are dreptul de a suspenda sau de a înceta prezentul Contract în privința Fixed NetSecurity, pentru toate conexiunile cărora le este atasată, în cazul în care Clientul: nu plătește contravaloarea facturilor emise de Telekom Romania continuând tariful Fixed NetSecurity; folosește Fixed NetSecurity ca mijloc de monitorizare a activităților unei persoane fără a avea acordul explicit și autorizarea acesteia, sau pentru culegere de informații personale cu privire la alți utilizatori, din oricare motiv; transmite conținut ilegal, care încalcă intimitatea altor persoane sau inadecvat; participă la o activitate, în afara celei permise de Fixed NetSecurity, care ar putea afecta în alt mod utilizarea Fixed NetSecurity de către alte persoane; sau prejudiciază reputația Telekom Romania sau a unei terțe părți.

Prevederile Contractului în privința Fixed NetSecurity se completează cu Termenii și condițiile privind acordarea de către Telekom Romania către profesioniști (clienți business) a dreptului de a folosi produsul NetSecurity pentru conexiunile de acces la internet fix, care se găsesc la www.fix.telekom.ro/business/netsecurity/.



- 1.3. Instalarea unui echipament de tip Hot-Spot wi-fi Asus RT-AC 1200 G+

Echipamente suplimentar	Numar bucati	Abonament lunar
<input type="checkbox"/> AP Wi-Fi RT-AC 1200 G+	1	3 Euro
Pentru mai multe AP-uri solicitate de Client se va semna contract separate pentru serviciul Telekom Managed Wi-Fi		

- 1.4. Modificarea valorii Abonamentului Lunar aferent Serviciului

Incepand cu data semnarii prezentului Act Aditional valoarea Abonamentului Lunar aferent Serviciului va fi de 100 Euro, fara TVA.

- 1.5 Modificarea largimii de banda utilizabile a Serviciului (up-grade/down-grade):

Se modifica largimea de banda utilizabila a Serviciului ("Largimea de banda"), dupa cum urmeaza:

Largimea de banda Internet (Mbps / Mbps) initiala: _____

Largimea de banda Internet (Mbps / Mbps) noua: _____

Largimea de banda Metro (Mbps / Mbps) initiala: _____

Largimea de banda Metro (Mbps / Mbps) noua: _____

Tariful de schimbare a Largimii de banda Internet este: _____, fara TVA.

Tariful de schimbare a Largimii de banda Metro este: _____, fara TVA.

Abonamentul Lunar aferent noii Largimi de banda Internet este de: _____, fara TVA, la care se adauga 3,99%.

Abonamentul Lunar aferent noii Largimi de banda Metro este de: _____, fara TVA, la care se adauga 3,99%..

- 1.6 Schimbarea Locatiei unde este furnizat Serviciul

Telekom Romania va muta Serviciul de la locatia actuala a Clientului (mentionata mai sus), la urmatoarea locatie:

Locatie noua: _____

Serviciul va fi mutat la noua Locatie in termen de _____ zile de la semnarea prezentului Act Aditional sau, daca partile convin altfel, pana cel tarziu la data de ___/___/___ (se va inscrie data convenita, in caz contrar se va lasa necompletat).

Daca Serviciul astfel modificat nu va putea fi activat la Locatia noua in termenul prevazut mai sus, din motive de natura tehnica, Serviciul va continua sa fie furnizat la Locatia anterioara, conform termenilor si conditiilor din Contract.

- 1.7 Instalarea optiunii de Back-up la inclusa in cadrul Abonamentului Lunar aferent Serviciului

Back-up xDSL

Back-up 3G

- 1.8 Instalarea optiunii de Premium Back-up

In Locatia unde se afla instalata linia principala, se va instala o conexiune de back-up Premium cu urmatoarele caracteristici:

Largimea de banda Internet pentru Premium Back-up (Mbps / Mbps): _____

Largimea de banda Metropolitan pentru Premium Back-up (Mbps / Mbps): _____

Abonament Lunar aferent Largimi de banda Internet pentru Premium Back-up este de: _____, fara TVA, la care se adauga 3,99%.

Abonament Lunar aferent noii Largimi de banda Metropolitan pentru Premium Back-up este de: _____, fara TVA, la care se adauga 3,99%.

- 1.9 Activare licente Microsoft Office 365 oferite cu discount (conform promotiei in vigoare)

Daca se bifeaza aceasta optiune, pentru a putea beneficia de aceasta este obligatorie semnarea de catre Client, impreuna cu Telekom Romania, a contactului pentru furnizarea de produse Microsoft Office 365.

- 1.10 Modificarea optiunii Web Hosting

Se modifica optiunea initiala Web Hosting, prin trecere de la _____ [se va inscrie denumirea optiunii web hosting initiale] la [se va inscrie denumirea noii optiunii web hosting] _____.

Nu se percepe tarif de activare a noii optiuni Web Hosting.

- 1.11 Modificarea optiunii nivel de disponibilitate ("SLA")



Se modifica optiunea initiala a nivelului de disponibilitate a Serviciului („SLA”), prin trecere de la _____
[se va inscrie denumirea optiunii SLA initiale] la [se va inscrie denumirea noii optiuni SLA]
_____. Nu se percepe tarif de activare a noii optiuni SLA.

1.12 Monitorizare proactiva

In functie de tipul de SLA ales de Client, tariful de activare pentru optiunea Monitorizare proactiva este:

Tip de SLA	Tarif de activare
Standard	0 Euro, fara TVA
Premium	0 Euro, fara TVA
Advanced	0 Euro, fara TVA

1.13 Modificarea optiunii de rutare BGP

Se modifica optiunea initiala de rutare BGP, prin trecere de la _____ [se va inscrie denumirea optiunii
initiale], la [se va inscrie denumirea noii optiuni] _____

Tariful de schimbare a optiunii de rutare BGP este: _____, fara TVA.

Abonamentul Lunar aferent noii optiuni de rutare BGP este de: _____, fara TVA, la care se adauga 3,99%.

1.14 Modificarea numarului de licente Antivirus oferite:

Activare pentru un numar de _____ licente.

1.15 Modificare tipului de VPS – Virtual Private Server

Clientul alege unul dintre urmatoarele tipuri de VPS, prin bifare corespunzatoare a optiunii in tabelul de mai jos, iar valoarea finala a Abonamentului lunar este formata dintr-o componenta fixa (valoarea indicata in tabelele de mai jos, exprimata in Euro, fara TVA), la care se adauga un procent de 3,99% din aceasta:

Tip de VPS	Abonament Lunar
<input type="checkbox"/> VPS 512 <ul style="list-style-type: none">▪ 1 Procesor Virtual▪ 1 Ghz CPU Garantat, 1.5 Ghz CPU Maxim▪ 512 MB RAM Garantat, 1024 MB RAM Maxim▪ 40 GB Storage, 1 NIC / 1 Adresa IP	
<input type="checkbox"/> VPS 1024 <ul style="list-style-type: none">▪ 1 Procesor Virtual▪ 1.5 Ghz CPU Garantat 2.9 Ghz CPU Maxim▪ 1024 MB RAM Garantat 1.5 GB RAM Maxim▪ 80 GB Storage, 1 NIC / 1 Adresa IP	

1.16. Activare optiune Remote Access pentru un numar de _____ utilizatori.

Nume utilizator*)

*)Se vor completa numarul de randuri egal cu numarul de utilizator completat.

Implementarea Optiunii Suplimentare Remote Access este conditionata de existenta unui echipament (CPE) furnizat in custodie Clientului si instalat de catre Telekom Romania intr-o locatie a Clientului si care permite accesul la reseaua publica de internet, prin intermediul Serviciului. Optiunea Suplimentara Remote Access nu poate fi instalata pe un echipament pus la dispozitie de Client.

Optiunea Suplimentara Remote Access presupune crearea de catre Telekom Romania a utilizatorilor de acces distant la Serviciu indicati in mod expres de Client in tabelul de mai sus.



Crearea utilizatorilor de acces distant la Serviciu si a parolelor acestora vor fi in declarate local de catre Telekom Romania pe echipamentul oferit in custodie de catre Telekom Romania si instalat de Telekom Romania in urmatoarea locatie a Clientului:

Utilizatorul de acces distant la Serviciu reprezinta utilizatorul care se conecteaza la Serviciu utilizand Optiunea Suplimentara Remote Access.

Parolele de acces pentru Optiunea Suplimentara Remote Access se vor comunica Clientului in modul urmatoar: Telekom Romania va mentiona parola intr-un fisier de tip „Text Document” (.txt), arhivat cu parola (diferita decat cele pentru Remote Access) cu programul 7-Zip sau WinZip Extensia fisierului arhivat (.7z sau .zip) va fi schimbata in .jpeg. Telekom Romania va transmite fisierul de tip .jpeg Clientului la adresa de email indicata de Client in acest scop:, iar parola pentru deschiderea fisierului de tip .7z sau .zip va fi comunicata Clientului prin SMS la numarul de telefon indicat de Client in acest scop:

Clientul va salva pe calculator fisierul de .jpeg primit via email, va schimba extensia din .jpeg in .7z sau .zip, si apoi il va deschide (Telekom Romania nu este responsabil pentru asigurarea programelor 7-Zip sau WinZip Clientului). Clientul va introduce parola primita prin SMS si va deschide fisierul de tip .txt pentru vizualizarea parolelor pentru Remote Access.

Persoana de contact desemnata din partea Clientului pentru receptia informatiilor privind utilizatorii de acces distant la Serviciu si a parolele aferente acestora pe email-ul indicat mai sus este direct responsabila de transmiterea informatiilor legate de utilizatorii de acces distant la Serviciu si parolele lor catre persoanele avizate din organizatia Clientului si pentru asigurarea confidentialitatii lor fata de terti.

De la momentul transmiterii e-mailului de catre Telekom Romania, Optiunea Suplimentara Remote Access va fi considerata activata.

Pentru folosirea Optiunii Suplimentare Remote Access, Telekom Romania furnizeaza Clientului, la adresa indicata mai sus privind locatia Clientului unde va fi instalat CPE-ul necesar pentru furnizarea Optiunii Suplimentare Remote Access, urmatorul tip de CPE:

La momentul instalarii CPE-ului partile vor putea incheia un proces-verbal de instalare, in care se va mentiona si predarea-primirea CPE-ului. Instalarea, intretinerea si deinstalarea, precum si orice alte interventii necesare asupra CPE-ului vor fi realizate numai de catre Telekom Romania.

Simplul fapt al functionarii Optiunii Suplimentare Remote Access implica recunoasterea de catre Client a indeplinirii de catre Telekom Romania a obligatiei de furnizare a CPE-ului indicat mai sus, chiar si in lipsa existentei unui proces-verbal de predare-primire a acestuia.

In situatia in care Clientul va transfera dreptul de folosinta asupra CPE-ului unei alte persoane sau il va muta intr-un alt loc decat cel in care a fost instalat, fara acordul prealabil al Telekom Romania, precum si in cazul furtului sau distrugerii CPE-ului pe perioada in care se afla in posesia Clientului, Clientul va avea obligatia de plata catre Telekom Romania a contravalorii de nou a CPE-ului, iar Telekom Romania va putea decide fie rezilierea Contractului in privinta Optiunii Suplimentare Remote Access din culpa Clientului, fie instalarea unui nou CPE pentru furnizarea in continuare a Optiunii Suplimentare Remote Access.

CPE-ul va fi restituit de catre Client catre Telekom Romania ca urmare a incetarii furnizarii Serviciului sau doar a Optiunii Suplimentare Remote Access, prin permiterea accesului reprezentantilor Telekom Romania pentru deinstalarea CPE-ului din locul unde a fost instalat. Dupa finalizarea operatiunii de deinstalare, partile vor semna un proces-verbal de deinstalare prin care se va mentiona si preluarea CPE-ului de catre Telekom Romania de la Client.

Optiunea Suplimentara Remote Acces implica folosirea de catre Client a unui software dedicat, care se instaleaza pe echipamentele dedicate utilizatorilor de acces distanta la Serviciu creati de Telekom Romania conform prevederilor de mai sus. Clientul va fi raspunzator cu privire la instalarea software-ului Remote Access pe echipamentele proprii (PC-uri, notebook-uri, etc). Clientul intelege si accepta ca prin instalarea software-ului pe un echipament propriu, utilizatorul respectivului echipament va avea acces la reseaua interna a Clientului, asa incat Clientul intelege si accepta faptul ca Telekom Romania nu va avea nicio raspundere pentru accesul vreunui utilizator la informatiile/datele aflate in reseaua interna a Clientului.

Clientul intelege si accepta faptul ca instalarea software-ului Remote Access intra in responsabilitatea sa, iar instalarea acestuia permite functionarea Optiunii Suplimentare Remote Access. Clientul nu poate invoca neinstalarea software-ului pentru nefunctionarea Optiunii Suplimentare Remote Access din culpa Telekom Romania.

Prin activarea Optiunii Suplimentare Remote Access, Clientului ii este acordat un drept de folosire a software-ului (licenta) neexclusiv, limitat in timp la durata de furnizare a Serviciului sau pana la momentul la care Clientul solicita dezactivarea Optiunii Suplimentare Remote Acces, netransferabil si valabil pe teritoriul Romaniei.

Dupa activarea Optiunii Suplimentare Remote Access Clientul poate transmite catre Telekom Romania, prin intermediul e-mailului, o solicitare de suplimentare a numarului de utilizatori distanti pentru un numar de maximum 50 de utilizatori per echipament. Dupa primirea solicitarii, Telekom Romania va realiza o reevaluare a solutiei tehnice existente la Client si il va informa daca este sau nu posibila suplimentarea umarului de utilizatori distanti si conditiile in care acest lucru este posibil. Daca solicitarea Clientului, total sau partial, poate fi implementata si Clientul este de acord cu conditiile care in care suplimentarea numarului de utilizatori distanti poate fi realizata (numar, cost, termen de activare etc.), partile vor semna un act aditional de modificare a Optiunii Suplimentara Remote.

Abonament Lunar aferent Serviciului ca urmare a adaugarii Optiunii Suplimentare Remote Access este de: _____ Euro, fara TVA, la care se adauga 3,99%. Noua valoare a Abonamentului Lunar va fi evidentiata in factura lunii urmatoare, factura ce va contine si corectiile, in cota fractionara, de la data notificarii prin e-mail conform art. 1.21 de mai jos, pentru luna respectiva.

1.17 Activarea Serviciului

1.17.1 Activarea Serviciului modificat potrivit prezentului Act Aditional se va efectua de catre Telekom Romania in conformitate cu termenii si conditiile prevazute in Contract pentru activarea Serviciului sau, daca partile convin altfel, cel tarziu pana la data de _____ (se va inscrie data convenita, in caz contrar se va lasa necompletat).

1.17.2 In momentul in care Serviciul modificat potrivit oricarei optiuni sau a tuturor optiunilor de la art. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15 si/sau 1.16 de mai sus este activat de catre Telekom Romania, Telekom Romania va notifica Clientul prin e-mail si modificarile vor fi evidentiata in factura lunara, data activarii fiind considerata data la care Telekom Romania face notificarea prin e-mail. In masura in care activarea tuturor optiunilor de la art. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15 si/sau 1.16 de mai sus se poate realiza in acelasi timp, Telekom Romania va trimite o singura notificare prin e-mail.

1.17.3 Daca modificarea caracteristicilor Serviciului, potrivit oricareia dintre optiunile de la art. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15 si/sau 1.16 de mai sus, nu va putea fi activata in termenul contractual, din motive de natura tehnica, Serviciul va fi funizat la parametrii contractati anterior semnarii prezentului Act Aditional, conform termenilor si conditiilor din Contract in privinta acelei optiuni care nu poate fi activata potrivit prezentului Act Aditional. Inceputa furnizarii Serviciului conform optiunii care nu poate fi activata nu aduce atingere furnizarii Serviciului conform noilor parametri aferenti optiunilor care pot fi activate potrivit prezentului Act Aditional.

1.18 Tarifarea Serviciului

1.18.1 Tariful de schimbare a Largimii de banda va fi evidentiata de Telekom Romania in prima factura emisa Clientului dupa trecerea la noua Largime de banda. Abonamentul Lunar pentru Serviciul astfel modificat este datorat incepand cu data notificarii prin e-mail. Noua valoare a Abonamentului Lunar va fi evidentiata in factura lunii urmatoare, factura ce va contine si corectiile, in cota fractionara, de la data notificarii prin e-mail, pentru luna respectiva (diferenta de valoare datorata de Client in cazul up-grade-ului, respectiv diferenta de valoare datorata de Telekom Romania Clientului in cazul down-grade-ului)1.

1.18.2 Tariful perceput de Telekom Romania pentru mutarea Locatiei la care este furnizat Serviciul este de _____, fara TVA, si va fi evidentiata de Telekom Romania in factura lunii urmatoare mutarii Locatiei Serviciului.

1.17.3 Abonamentul Lunar aferent optiunii Web Hosting _____ [se va scrie noua optiune de web hosting] este de _____, fara TVA, la care se adauga 3,99%. Abonamentul Lunar astfel modificat este datorat incepand cu data notificarii prin e-mail potrivit art 1.17 din prezentul Act Aditional. Noua valoare a Abonamentului Lunar va fi evidentiata in factura lunii urmatoare, factura ce va contine si corectiile, in cota fractionara, de la data notificarii prin e-mail, pentru luna respectiva (diferenta de valoare datorata de Client in cazul trecerii la o optiune superioara de Web Hosting, respectiv diferenta de valoare datorata de Telekom Romania Clientului in cazul trecerii la o optiune inferioara de Web Hosting2).

1.18.4 Abonamentul Lunar aferent optiunii _____ [se va scrie noua optiune de SLA] este de _____, fara TVA, la care se adauga 3,99%. Abonamentul Lunar astfel modificat este datorat incepand cu data notificarii prin e-mail potrivit pct. 1.12.2 din Actul Aditional. Noua valoare a Abonamentului Lunar va fi evidentiata in factura lunii urmatoare, factura ce va contine si corectiile, in cota fractionara, de la data notificarii prin e-mail, pentru luna respectiva (diferenta de valoare datorata de Client in cazul trecerii la o optiune superioara de SLA, respectiv diferenta de valoare datorata de Telekom Romania Clientului in cazul trecerii la o optiune inferioara de SLA).

1.18.5 Licente AntiVirus – Norton Security Online (daca este cazul)



Valoarea finala a Abonamentului Lunar aferent este formata dintr-o componenta fixa (valoarea indicata in tabelul de mai jos, exprimata in Euro, fara TVA), la care se adauga un procent de 3,99% din aceasta.

Nume produs	Tip de pachet	Abonament Lunar / pachet	Nr. de pachete	Total Abonament Lunar
Norton AntiVirus	1 licenta	1		
	3 licente	1,95		

1.18.6 Tarifele aferente modificarilor intervenite asupra Serviciului potrivit prezentului Act Aditional vor fi evidentiata de Telekom Romania in prima factura emisa Clientului dupa activarea Serviciului potrivit modificarilor. Abonamentele Lunare pentru Serviciul astfel modificat sunt datorate incepand cu Data Activarii Serviciului conform art. 1.17 din prezentul Act Aditional. Noua valoare a Abonamentului Lunar va fi evidentiata in factura lunii urmatoare, factura ce va contine si eventualele corectii, in cota fractionara, de la data activarii Serviciului conform art 1.17, pentru luna respectiva.

1.19. Garantarea platii

1.19.1 La semnarea prezentului Act Aditional si/sau pe parcursul derularii Contractului, Telekom Romania poate solicita Clientului constituirea unei garantii³ nepurtatoare de dobanda, platibila in contul Telekom Romania.

1.19.2 Garantia poate fi solicitata, in plus fata de cazurile mentionate in Conditiiile Generale privind Furnizarea Serviciilor Telekom Romania catre Clientii Persoane Juridice, parte integranta din Contract, in urmatoarele cazuri, fara a se limita la acestea: (i) Clientul nu este deja client Telekom Romania pentru alte servicii, la data semnarii Contractului pentru un anumit Serviciu, sau (ii) traficul inregistrat depaseste limita de credit stabilita de catre Telekom Romania, sau (iii) se constata o crestere brusca a traficului, intr-o perioada scurta de timp.

1.19.3 Telekom Romania va putea deduce din garantie datorile scadente ale Clientului. Telekom Romania va notifica Clientul in acest sens si ii va putea impune sa reintregeasca garantia. Consecintele nereintregirii garantiei in termenul specificat sunt cele prevazute in Conditiiile Generale pentru Furnizarea Serviciilor Telekom Romania catre Clientii Persoane Juridice ("CG"). Suma ramasa dupa eventualele deduceri efectuate de Telekom Romania va fi restituita Clientului conform art. 1.19.4 din prezentul Act aditional.

1.19.4 Telekom Romania va restitui garantia Clientului, la cererea sa, dupa un interval de minim 4 luni de la depunere, cu conditia ca, la data solicitarii, Clientul sa fi platit integral facturile emise de Telekom Romania in ultimele 3 luni anterioare datei cererii.

1.23.5 In cazul in care garantia a fost solicitata in scopul activarii Serviciilor si/sau furnizarii Echipamentelor, Serviciile vor fi activate si/sau Echipamentele vor fi livrate numai daca Clientul a constituit garantia in termenul specificat de catre Telekom Romania.

Articolul 2. Oferta de loializare

2.1. Prin prezentul Act Aditional, Clientul beneficiaza de oferta de loializare ("Oferta") care consta in: (se va marca casuta corespunzatoare optiunii/optiunilor Clientului, restul optiunilor urmand a fi sterse):

- Instalarea unui echipament de tip hot-spot in locatia clientului
- Up-grade banda de Internet loialitate:

2.2. In baza acestei Oferte, Clientul beneficiaza de cresterea largimii de banda Internet existente, fara modificarea valorii Abonamentului Lunar aferent Serviciului, in conditiile prelungirii duratei Contractului conform art. 1.1.

Astfel:

- noua Largime de banda Internet a Serviciului va fi de _____;
- Largimea de banda Metro a Serviciului nu se modifica.
- Abonamentul Lunar total aferent Serviciului va fi de _____ Euro, fara TVA, la care se adauga 3,99%

2.3. Reducerea valorii Abonamentului Lunar aferent Serviciului:

In baza Ofertei, Clientul beneficiaza de o reducere a valorii Abonamentului Lunar aferent Serviciului pe Perioada minima mentionata in art. 1.1.

Noua valoare a Abonamentului Lunar este de _____ Euro, fara TVA, la care se adauga 3,99%, si va fi datorat de Client incepand cu perioada de facturare imediat urmatoare semnarii prezentului Act Aditional de catre ambele parti.

2.4. Promotia _____

În baza Ofertei, Clientul beneficiază de promoția _____, în conformitate cu prevederile actului adițional la Contract aferent acestei promoții, încheiat între părți și care completează astfel prevederile prezentului Act Adițional. (se va completa Actul Adițional specific promoției Ex: Actul Adițional Metronet Megalaptop Mobile)

2.5. Up-grade banda Metro loialitate:

În baza Ofertei, Clientul beneficiază de creșterea lărgimii de banda Metro existente, fără modificarea valorii Abonamentului Lunar aferent Serviciului, în condițiile prelungirii duratei Contractului conform art. 1.1.

Astfel:

- noua Lărgime de banda Metro a Serviciului va fi de _____;
- Lărgimea de banda Internet nu se modifică.
- Abonamentul Lunar total aferent Serviciului va fi de _____ Euro, fără TVA, la care se adaugă 3,99%

2.6. Modificarea Serviciului potrivit Ofertei se va face în termenul maxim prevăzut în Contract pentru activarea Serviciului sau, dacă părțile convin altfel, în termen de ___ zile lucrătoare de la data semnării prezentului Act Adițional (se va înscrie un alt termen, în caz contrar se va lăsa necompletat).

2.7. La momentul activării Serviciului potrivit Ofertei, Telekom Romania va notifica Clientul prin e-mail și modificările vor fi evidențiate în factura lunară, Data Activării fiind considerată data la care Telekom Romania face notificarea prin e-mail.

2.8. În cazul în care Oferta nu poate fi activată în termenul indicat, din motive tehnice, Oferta nu va intra în vigoare și modificările pe care le implică Oferta nu vor fi operate, fără nicio obligație de plată de despăgubiri între părți.

ARTICOLUL 3. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

3.1 Cu privire la datele cu caracter personal prelucrate în legătură cu Contractul, fiecare parte se angajează să respecte legislația aplicabilă în materie de protecție a datelor cu caracter personal, inclusiv, dar fără a se limita la, dispozițiile Regulamentului General privind Protecția Datelor (UE) nr. 2016/679 ("GDPR"), Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice ("Legea nr. 506/2004") sau altă legislație națională, precum deciziile emise de Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal ("ANSPDCP").

3.2 Pentru încheierea, modificarea și executarea Contractului, fiecare Parte prelucrează date cu caracter personal, inclusiv nume, prenume, număr de telefon, adresă de e-mail, semnătură, aparținând reprezentanților legali sau angajaților celeilalte Parti ("Persoane vizate"). De asemenea, Telekom Romania poate prelucra date cu caracter personal ale Persoanelor vizate care intră în sfera de implementare a Serviciului.

3.3 Pentru aceste scopuri, datele cu caracter personal sunt furnizate de la cealaltă Parte sau sunt colectate în mod direct de la Persoanele vizate. Astfel, Clientul se obligă să informeze persoanele vizate despre transmiterea datelor acestora cu caracter personal către Telekom Romania și să le direcționeze către documentul denumit "Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal", accesibil la adresa https://media.fix.telekom.ro/images/data_protection/Informare_cu_privire_la_prelucrarea_datelor.pdf sau scanând Codul QR de mai jos, astfel încât Telekom Romania să poată prelucra datele cu caracter personal fără să mai îndeplinească vreă alta formalitate legală.



3.4 Pentru evitarea oricărui dubiu, Telekom Romania nu prelucrează date cu caracter personal dincolo de cea ce este necesar pentru furnizarea licențelor achiziționate. În consecință, orice operațiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal efectuate prin utilizarea produselor software pentru care ați achiziționat licențele rămân în responsabilitatea entității care a emis aceste licențe.

Articolul 4. Clauze finale

4.1 Prezentul Act Adițional intră în vigoare la data semnării sale de către ambele părți.



4.2 Toate prevederile Contractului care nu au fost modificate de catre si care nu sunt in contradictie cu prezentul Act Adicional, raman in vigoare si pe deplin aplicabile.

4.3 In situatia in care Contractul inceteaza cu privire la Serviciul furnizat potrivit prezentului Act Adicional, inainte de expirarea Perioadei minime aplicabile, altfel decat ca urmare a culpei Telekom Romania, Clientul va fi obligat la plata cu titlu de despagubiri pentru incetare prematura a unei sume egale cu valoarea totala a tuturor Abonamentelor Lunare inmultita cu numarul de luni ramase pana la expirarea Perioadei minime aplicabile.

Actul Adicional este insotit de urmatoarele documente (in copie) care au fost prezentate de Client la semnare: (i) Certificat de inregistrare emis de Oficiul Registrului Comertului; (ii) Imputernicirea persoanei care semneaza Actul Adicional din partea Clientului sau actul din care rezulta in mod indubitabil faptul ca aceasta persoana a fost autorizata in mod valabil de Client sa semneze Actul Adicional in numele si pe seama Clientului (de ex. actul constitutiv), denumite colectiv "Imputernicire"; (iii) Actul juridic care acorda Clientului dreptul de a instala Serviciul la locatia respectiva. In cazul in care Clientul este proprietarul locatiei, Clientul va prezenta titlul de proprietate asupra locatiei. In cazul in care Clientul nu este proprietarul locatiei, Clientul va prezenta un document care sa ateste consimtamantul proprietarului pentru instalarea si furnizarea Serviciului la locatia respectiva.

[REDACTED] calitate de reprezentant TKR, declar pe propria raspundere ca am verificat toate documentele prezentate de Client si care sunt atasate in copie si certific conformitatea cu originalul a copiilor documentelor anexate. Certific totodata faptul ca identitatea Clientului a fost stabilita prin prezentarea actelor in original.

[REDACTED] declar pe proprie raspundere ca am deplina autoritate sa reprezint Clientul la incheierea prezentului Act Adicional, in temeiul Imputernicirii acordate de catre Client si a carei copie este anexata la Contract, si imi asum raspunderea pentru actionarea in calitate de reprezentant al Clientului la incheierea acestui Act Adicional. Declar ca Imputernicirea anexata este valabila la data semnarii Actului Adicional si nu a fost revocata. Declar, de asemenea, pe propria raspundere ca, la data semnarii prezentului Act Adicional, Clientul nu se afla in incapacitate de plata si impotriva Clientului nu s-a deschis procedura insolventei.

1921 – ofera informatii si primeste cereri pentru Servicii (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile, gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania si la tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale); 021.9255 – fax vanzari si relatii cu clientii (apel gratuit din reseaua Telekom Romania); clientibusiness@telekom.ro – e-mail vanzari si relatii cu clientii; www.fix.telekom.ro – ofera informatii referitoare la tarifele si preturile in vigoare (Lista de tarife).

Prezentul Act Adicional fost semnat azi, 14.12.2021 in limba romana, in 2 (doua) exemplare originale, unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

Client

Telekom Romania
Telekom Romania Communications S.A.





Internet Premium

Telekom Romania COMMUNICATIONS S.A. SLA

Acord privind Nivelul Calitatii Serviciului MetroNet („Serviciul”) emis de catre TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. in calitatea sa de

Furnizor de Retele de Comunicatii Electronice si Servicii

Prin prezentul SLA, Telekom Romania Communications S.A („Telekom Romania”), in calitate de furnizor, nu isi propune sa garanteze -direct sau implicit- niciun fel de licenta sau sa introduca vreun standard. In scopul unei definitii cat mai adecvate, Telekom Romania isi asuma libertatea de a folosi, strict limitat la acest SLA, proprii sai termeni si propriile sale notatii. Folosirea acestor termeni nu trebuie considerata ca o intentie de a afecta validitatea vreunei marci sau vreunui serviciu consacrat.

1. Introducere

1.1. Obiectul acordului

Acest Acord privind Nivelul Calitatii Serviciilor (denumit in continuare „SLA”) constituie parte integranta a Contractului [redacted] intre TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. in calitate de furnizor (denumit in continuare „Telekom Romania”) si [redacted]

Acest SLA stabileste termenii si conditiile pentru:

- Nivelul de furnizare al Serviciilor de catre Telekom Romania, definit de indicatorii SLA stabiliti (nivel de angajament).
- Responsabilitatile partilor si masurile care trebuie luate, daca Telekom Romania nu se conformeaza cu nivelul de angajament.

1.2. Valabilitate SLA

Prezentul SLA intra in vigoare incepand cu data de semnare a Contractului si ramane valid pe intreaga durata de valabilitate a Contractului si a anexelor la acesta (daca exista).

Prin semnarea prezentului SLA, partile convin ca prevederile din prezentul SLA prevaleaza asupra oricaror dispozitii contrare din Contract si din celelalte anexe la acesta.

2. Definitii

Diferite cuvinte, expresii si abrevieri existente in acest SLA au urmatoarele intelesuri specificate mai jos:

Tip de SLA – este unul din urmatoarele categorii si este in legatura cu diferite nivele de angajament ale Telekom Romania privind furnizarea Serviciului: STANDARD, ADVANCED, PREMIUM.

Exceptii si Conditii de Excludere – urmatoarele elemente: ANR, PMN si SCN (astfel cum aceste notiuni sunt definite mai jos) fac indicatorii SLA inaplicabili, in functie de context.

Arie de Non-Responsabilitate (ANR) – este un element de Exceptii si Conditii de Excludere si se refera la acele retele populate cu echipament detinut si administrat exclusiv de Client si/sau terțe parti.

Perioada de Masuratori Nevalide (PMN) – este un element de Exceptii si Conditii de Excludere si reprezinta acele intervale de timp, pe durata Contractului, care, din punct de vedere logic, fac nevalida (irelevanta) orice masuratoare sau evaluare a componentelor SLA. PMN include:

- Perioade de testare, instalare si punere in functiune a Serviciului;
- Perioade de Mentenanta Programata;
- Tichet de Deranjament Fals (ex: cand motivele deschiderii tichetului nu sunt justificate);
- Perioade in care Telekom Romania nu are acces la echipamentele CPE, din motive independente de vointa acestuia;
- Perioade de Forta Majora;
- Perioade de suspendare a Serviciului.

Situatii Conjuncturale Nefavorabile (SCN) – este un element de Exceptii si Conditii de Excludere si reprezinta acele situatii neprevazute pe care Telekom Romania nu le poate controla si in care acesta nu poate fi facut responsabil de consecintele negative asupra Serviciului. SCN apar atunci cand Telekom Romania se confrunta cu acte de vandalism soldate cu furturi de cabluri sau echipamente din Retea. SCN apar si atunci cand Clientul nu respecta urmatoarele sarcini:

- Asigura un mediu sigur de utilizare al Serviciului (fara virusi software);
- Actualizeaza software-ul si configuratiile corespunzator cu cerintele Telekom Romania aferente Serviciului (daca exista);
- Indefineste termenii Politicii de Utilizare Acceptabila a Serviciului (daca exista ca anexa la Contract);
- Asigura un mediu corespunzator pentru functionarea CPE-urilor si/sau conditii de operare in conformitate cu specificatiile tehnice ale Telekom Romania sau ale fabricantului de echipament;
- Asigura conditiile de desfasurare a operatiilor de Mentenanta Corectiva cand este cazul;
- Asigura o incarcare de mai putin de 75% din Largimea de banda cand se testeaza Intarzierea Dus-Intors si Pierderea de Pachete.

Fereastra de Timp Glisanta (FTG) – reprezinta un interval de timp continuu egal cu ciclul de facturare in care se calculeaza indicatorii SLA.

Reteaua – structura de comunicatii electronice aflata in posesia si administrarea Telekom Romania, formata din: noduri (echipamente de procesare a traficului de date) si conexiuni (legaturi fizice intre noduri, precum si intre noduri si echipamentele terminale).

On-Net Host – reprezinta orice server detinut si operat de catre Telekom Romania, situat la frontiera Retelei Telekom Romania (in apropierea gateway-ului catre Internet si/sau in apropierea punctelor de interconectare cu ceilalti furnizori) care are capacitatea de a raspunde la comenzi ICMP cum ar fi Ping sau TraceRoute.

CPE – reprezinta un echipament al Telekom Romania, care delimiteaza Reteaua de structura de comunicatii a Clientului.

Locatia – locatie a Clientului in care se furnizeaza Serviciul de catre Telekom Romania.

Timpul de Livrare – reprezinta timpul scurs intre semnarea Contractului si instalarea Serviciului la Locatie.

Centrul de Operare al Retelei (NOC) – reprezinta o structura organizationala/ o locatie a Telekom Romania care gazduieste sisteme informatice si aplicatii – utilizate de personal tehnic de inalta calificare – din care se efectueaza operarea Retelei si a serviciilor pe care aceasta le sustine (configurare, monitorizare, managementul securitatii, etc). In NOC se gaseste Sistemul de Monitorizare a Serviciului prin care se detecteaza proactiv nefunctionarea acestuia potrivit optiunii de SLA alese de Client.

Deranjamentul – reprezinta acea caracteristica a Serviciului de a fi inutilizabil ori de cate ori Clientul are nevoie, de exemplu una din situatiile urmatoare:

- Intreruperea totala a Serviciului (metoda de verificare: Clientul este in imposibilitate de a transmite/primi Pachete IP catre/de la serverul On-Net Host) care dureaza mai mult de 10 minute;
- Alterarea parametilor de transport peste Retea (metoda de verificare: Clientul experimenteaza urmatoarele valori cand incearca sa acceseze serverele On-Net Host: (1) 20% sub valoarea garantata pentru Largimea de banda, (2) 100% peste valoarea garantata pentru Intarzierea Dus-Intors, (3) 100% peste valoarea garantata pentru Pierderea de Pachete) care dureaza mai mult de 10 minute



- Fiecare Deranjament incepe odata cu deschiderea unui Tichet de Deranjament (intern sau extern) si inceteaza odata cu momentul restabilirii Serviciului din punctul de vedere al Telekom Romania, restabilire ce va fi notificata Clientului.

Tichetul de Deranjament – reprezinta o inregistrare din sistemele informationale Telekom Romania care permite urmarirea evolutiei Deranjamentului; Tichetul de Deranjament este identificat printr-un numar unic.

- Tichetul de Deranjament Extern (TDE) este deschis de catre Call Center, in urma unei reclamatii a Clientului (care constata o situatie de Deranjament) si se inchide de catre Call Center atunci cand Clientul confirma restabilirea Serviciului.

Observatie: In afara de TDE deschis in urma detectarii unui Deranjament, poate exista si TDE deschis ca urmare a reclamatiei Clientului privind o Degradare a Serviciului (vezi definitia). Perioada de timp in care Serviciul degradat este adus la parametrii angajati nu se ia in considerare la calculul Disponibilitatii Serviciului.

- Tichetul de Deranjament Intern (TDI) este deschis de catre Centrul de Operare al Retelei (NOC), in urma confirmarii unei intreruperi totale a Serviciului (a se vedea definitia Deranjamentului) (detectata de Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania) si se inchide de catre Call Center atunci cand Clientul confirma restabilirea Serviciului.

Durata oricarui Tichet de Deranjament reprezinta suma dintre Timpul de Restabilire (T2) si Timpul de Notificare (T3) – vezi fig. 1 si fig. 2.

Degradarea Serviciului – reprezinta acea stare in care Serviciul este partial utilizabil de catre Client si se caracterizeaza prin deplasarea parametrilor de transport intre limita garantata si limitata definita prin Deranjament. In caz de degradare a Serviciului, Clientul poate sa ceara actiunea Telekom Romania, materializata prin Mentenanta Corectiva.

Suspendarea Serviciului – reprezinta acea stare a Serviciului de a fi practic inutilizabil de catre Client, stare generata de catre Telekom Romania consecinta a incalcarii de catre Client a obligatiilor contractuale sau ca urmare a unei cereri explicite a Clientului. Termenii si conditiile pentru Suspendarea Serviciului si repunerea in functiune sunt definiti in Contract.

Disponibilitatea – reprezinta acea caracteristica a Serviciului de a fi utilizabil ori de cate ori Clientul are nevoie, prin raportare la FTG.

Perioada de cadere totala – reprezinta suma perioadelor de timp, prin raportare la FTG, in care Serviciul este afectat de Deranjament.

Largimea de banda – este un indicator de trafic care reprezinta fluxul maxim de informatie (masurat in Kbps sau Mbps) pe care un port sau o conexiune poate sa-l suporte in conformitate cu destinatia si dimensionarea tehnica.

Intarziere Dus-Intors (sau Latenta) – este timpul mediu necesar pentru un Pachet sa fie transmis de la sursa pana la destinatie si inapoi la sursa.

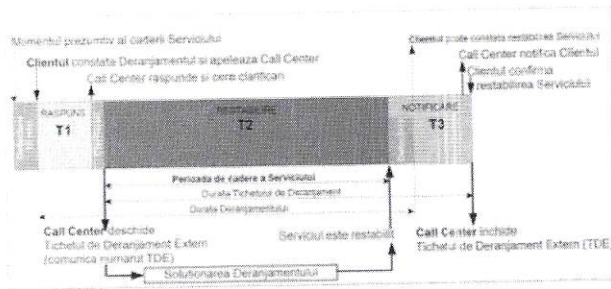
Pierdere de Pachete – reprezinta un indicator de trafic definit ca procentajul de Pachete pierdute sau care au suferit alterari pe durata transmiterii intre doua puncte de Retea.

Mentenanta Programata – reprezinta orice activitate care nu este cauzata de Deranjament si este efectuata de catre Telekom Romania asupra echipamentului existent sau asupra echipamentului care trebuie instalat si pus in functiune. Mentenanta Programata poate fi amanata daca este necesar. Mentenanta Programata consta, de regula, in intretinerea preventiva si upgrade-ul Retelei. Telekom Romania trebuie sa efectueze aceste activitati, pe cat posibil, intr-o maniera care nu afecteaza livrarea sau Disponibilitatea Serviciului.

Mentenanta Corectiva (Rezolvarea problemelor) – este o activitate efectuata de catre Telekom Romania asupra echipamentului/cu echipamentul aflat in propria responsabilitate pentru a rezolva probleme care afecteaza livrarea sau Disponibilitatea Serviciului.

In aplicarea Mentenantei Corective Telekom Romania aplica abordarea reactiva. In cazul in care clientul alege optiunea "Monitorizare proactiva" Telekom Romania aplica abordarea proactiva.

a) Abordarea reactiva – este descrisa in diagrama din fig.1.



b) Abordarea proactiva – este descrisa in diagrama din fig. 2.

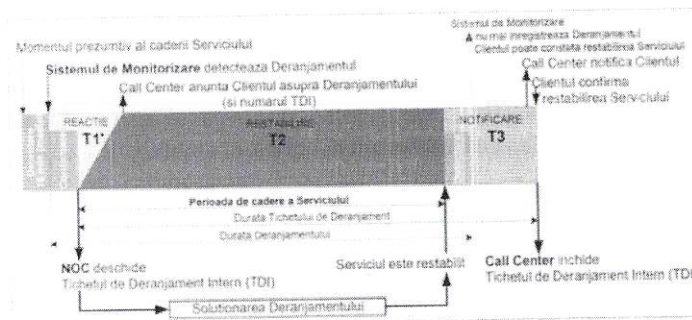


Fig. 2

In diagramele din fig 1 si fig 2, timpii T1, T2 si T3 au urmatoarea semnificatie:

Timpul de Raspuns (T1)

In abordarea reactiva – fig 1, T1 se defineste per Deranjament si reprezinta intervalul de timp in care Call Center Telekom Romania raspunde la cererea Clientului si, ca urmare, deschide un Tichet de Deranjament.

Timpul de Reactie (T1')

In abordarea proactiva – fig 2, T1' reprezinta intervalul de timp in care:

- personalul NOC al Telekom Romania detecteaza, analizeaza si confirma intreruperea totala a Serviciului detectata de catre Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania, si
- personalul Call Center al Telekom Romania contacteaza Clientul pentru a-l anunta cu privire la Deranjament si a-i comunica numarul TDI deschis in vederea restabilirii Serviciului.

Timp de Restabilire (T2) – in ambele abordari, reactiva – fig 1 si proactiva – fig 2, se defineste per Deranjament si reprezinta perioada de la momentul deschiderii unui Tichet de Deranjament (TDE deschis de catre Call Center – in cazul abordarii reactive si TDI deschis de catre NOC – in cazul abordarii proactive) pana la momentul inchiderii acestuia; inchiderea intervine in momentul restabilirii Disponibilitatii Serviciului (restabilire ce trebuie confirmata ulterior de catre Client).

Timpul de Notificare (T3) – in ambele abordari, reactiva – fig 1 si proactiva – fig 2, se defineste per Deranjament si reprezinta perioada de la momentul restabilirii Disponibilitatii Serviciului pana la momentul in care Call Center-ul Telekom Romania cere Clientului confirmarea Disponibilitatii Serviciului.

3. Indicatori SLA si angajamentul Telekom Romania

In conformitate cu prezentul SLA, Telekom Romania are urmatoarele obligatii:

3.1. Furnizarea Serviciului

Angajament: Telekom Romania asigura Timpul de Livrare specificat prin Contract.

3.2. Disponibilitatea Serviciului



Aplicabilitate: Perioada de Cadere Totala este singurul indicator de SLA care afecteaza Disponibilitatea. In calcularea Perioadei de Cadere Totala nu se considera Deranjamentele pe durata PMN si in cazul SCN.

Angajament: In conformitate cu termenii si conditiile definite in acest SLA, Telekom Romania intelege sa asigure o Disponibilitate diferentiata in functie de tipul de SLA, dupa cum urmeaza:

Tip SLA	Disponibilitate Lunara Garantata
STANDARD	99,0%
ADVANCED	99,5%
PREMIUM	99,9%

Masuratori: Disponibilitatea Serviciului este determinata pe parcursul FTG de fractia a/b, unde:

- a reprezinta valoarea FTG exprimata in ore minus Perioada de Cadere Totala exprimata in ore;
- b reprezinta valoarea FTG exprimata in ore.

Nota: Modelul de calcul ia in considerare doar acele Deranjamente ale Serviciului pentru care Clientul a solicitat si Telekom Romania a deschis Tichete de Deranjament. In cadrul Monitorizarii proactive sunt luate in calcul si tichetele interne deschise de catre NOC

Compensatii: Orice Disponibilitate a Serviciului sub nivelul de angajament de mai sus reprezinta o incalcare a SLA si indreptateste Clientul de a primi compensatii, diferentiat in functie de tipul de SLA, dupa cum este prezentat in capitolul 4 („Compensatii”).

3.3. Parametrii de transport corespunzatori Serviciului

3.3.1. Largimea de banda

Aplicabilitate: Largimea de banda se refera exclusiv la Locatia unde serviciul este livrat. Evaluarea Largimii de banda nu este validata pe durata PMN sau in cazul SCN. Telekom Romania nu garanteaza pentru masurarea Largimii de banda in interiorul ANR.

Angajament: Telekom Romania declara ca Largimea de banda stabilita prin Contract este garantata in Reteaua Telekom Romania (de exemplu: intre Locatia Clientului si Gateway-ul de Internet si/sau nodurile de interconectare (peering)).

Masuratori: Masurarea Largimii de banda, folosind procedee specifice (de exemplu Client si server FTP), reprezinta masurarea Largimii de banda maxim atinsa prin fortarea traficului prin portul sau conexiunea respectiva. Telekom Romania face, in prezenta Clientului, masuratori ale Largimii de banda la instalarea Serviciului. Alte masuratori pot fi efectuate de catre Telekom Romania periodic sau la cererea Clientului. Rezultatele se obtin prin medierea valorilor obtinute in urma efectuarii a 5 masuratori individuale consecutive.

3.3.2. Intarzierea Dus-Intors si Pierderea de Pachete

Aplicabilitate: Masurarea Intarzierii Dus-Intors si a Pierderii de pachete sunt relevante in interiorul Retelei Telekom Romania si nu sunt relevante cand sunt realizate in interiorul ANR, pe durata PMN sau in caz de SCN.

Angajament: In conformitate cu termenii si conditiile definite in prezentul SLA, Telekom Romania intelege sa asigure Intarzieri Dus-Intors de maxim 150 ms si Pierdere de Pachete de maxim 1%.

Masuratori: Masurarea Intarzierii Dus-Intors si a Pierderii de Pachete implica trimiterea a 100 de Pachete a cate 32 octeti (pentru o masuratoare individuala), intre Locatia Clientului si On-Net Host. Rezultatele se obtin prin medierea a 5 valori medii de masuratori individuale consecutive.

3.4. Intretinerea Serviciului

3.4.1. Mentenanta Programata

Angajament: Daca exista riscul de a afecta Serviciul, Telekom Romania va notifica Clientul despre Mentenanta Programata in avans cu 24 de ore, specificand momentul de inceput si durata estimata. Mentenanta Programata va fi executata de regula pe perioada noptii (in intervalul orar 00.00-07.00).

3.4.2. Mentenanta Corectiva

În aplicarea Mentenantei Corective, Telekom Romania folosește abordarea reactivă. În cazul în care clientul alege opțiunea „Monitorizare Proactivă”, Telekom Romania va folosi abordarea proactivă, indiferent de Tipul de SLA (nivelul prestației) convenit cu Clientul.

În cazul abordării reactive, Clientul trebuie să posteze/depună sesizarea sa cu privire la Deranjament, direct la punctul de contact unic al Telekom Romania apelând 1921 (număr apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile, gratuit din rețelele fixe și mobile Telekom Romania și la tarif național din celelalte rețele fixe și mobile naționale) sau prin email la s [REDACTED]. Reclamația Clientului este urmată de deschiderea unui Tichet de Deranjament, al cărui număr va fi comunicat Clientului.

În cazul abordării proactive, nu este exclusă posibilitatea Clientului de a depune, din proprie inițiativă, o reclamație privind un Deranjament deja detectat de către Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania și aflat sub tratare proactivă, prin mijloacele indicate mai sus. În acest caz, tichetele TDE și TDI vor fi tratate împreună (primesc același număr de înregistrare).

Angajament privind timpii de Mentenanta Corectiva:

Telekom Romania înțelege să asigure următoarele valori maxime de Mentenanta Corectiva:

Tip SLA	Timp de Raspuns Max.	Timp de Reactie med	Timp de Restabilire Max.	Timp de Notificare Max.
STANDARD	1 min	15 min	6 h	2 h
ADVANCED	1 min	15 min	4 h	1,5 h
PREMIUM	1 min	15 min	3 h	1 h

4. Compensatii

Compensatiile se aplică în cazul în care Telekom Romania nu îndeplinește angajamentul referitor la indicatorul SLA Disponibilitate. Telekom Romania trebuie să acorde compensații Clientului după cum urmează:

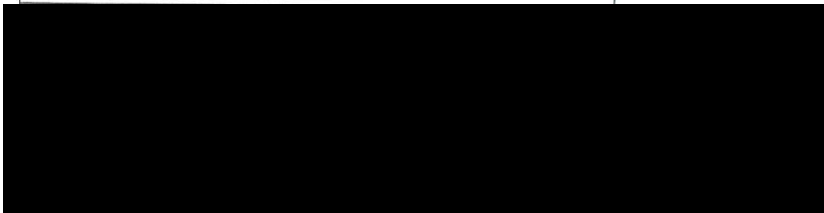
- nu se mai percepe tariful pentru SLA pentru luna în cauză;
- se acordă reduceri din tariful de abonament lunar aferent Serviciului, după cum urmează:

Disponibilitate Lunara		% Reducere din tariful de abonament lunar aferent Serviciului		
Mai mare sau egal	Mai mic decat	Premium	Advanced	Standard
99,50%	99,90%	3%	0%	0%
99,00%	99,50%	5%	3%	0%
98,33%	99,00%	7%	5%	3%
96,66%	98,33%	10%	7%	5%
93,33%	96,66%	15%	10%	7%
90,00%	93,33%	25%	15%	10%
66,66%	90,00%	50%	25%	15%
0,00%	66,66%	100%	100%	100%

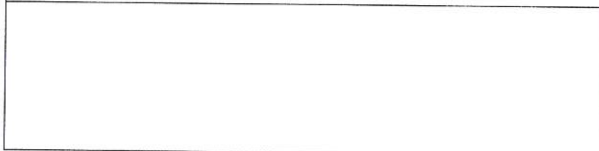
5. Tipul de SLA ales de Client

Clientul alege opțiunea de SLA pentru fiecare Serviciu în parte, completând identificatorul acestuia (ex.: Adresa poștală a Locației) în tabelele de mai jos:

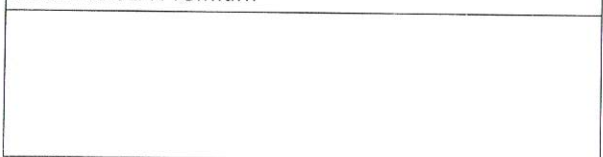
Locații cu SLA Standard



Locații cu SLA Advanced



Locații cu SLA Premium



6. Semnături

Semnat azi, 14.12.2021, de către reprezentanții autorizați ai părților.



Telekom Romania
Telekom Romania Communications S.A.

TEATRUL "STELA POPESCU"

