

**Declaratiile Partilor**

Partile, prin reprezentant legal, declara ca informatiile de mai sus sunt conforme cu intelegerea comerciala, drept pentru care Partile semneaza mai jos

**PRIME,**

**Clientul,**

**Sectiunea II – Acordul Clientului**

Clientul isi exprima acordul cu privire la procesarea (1) CNP si copia cartii de identitate/ act de identitate pentru derularea Contractului si (2) a datelor de localizare, rezultate prin executarea Contractului si Datelor cu caracter personal (nume, prenume sau denumire, domiciliu/sediu social (strada, numarul, localitatea, judetul/sectorul, numarul de telefon, numarul de fax)).

**Sectiunea III – Transmiterea documentelor****Transmiterea facturii**

Clientul opteaza pentru transmiterea facturilor emise in baza acestui Contract dupa cum urmeaza:

<input checked="" type="checkbox"/> prin e-mail, la adresa , gratuit.	<input type="checkbox"/> prin posta/curier rapid la adresa specificata in Preambulul Angajamentului. Clientul va suporta cheltuielile aferente expedierii.	<input type="checkbox"/> cu detalieri	<input type="checkbox"/> fara detalieri
--	---	---------------------------------------	---

**Coordonatele de Acces****Username****Parola****Contractul**

Clientul solicita transmiterea Contractului in unul din urmatoarele moduri:

<input type="checkbox"/> pe suport de hartie sau prin e-mail la adresa indicata in Preambul la momentul incheierii Contractului, Clientul va consulta CCG si CCS pe Site.	<input type="checkbox"/> la data semnarii Contractului Clientul a primit un exemplar tiparit al Contractului, respectiv Angajamentul, CCG si CCS aplicabile Serviciului contractat conform Sectiunii I din Angajament.
--	---

**Declaratiile Partilor**

Partile, prin reprezentant legal, declara ca informatiile de mai sus sunt conforme cu intelegerea comerciala, drept pentru care Partile semneaza acest Contract

**PRIME****Clientul**

## CLAUZE CONTRACTUALE SPECIALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI Prime VPN

Serviciul Prime VPN este furnizat Clientului de catre PRIME in conditiile prevazute in aceste Clauze Contractuale Speciale („**CCS**”) care completeaza Angajamentul („**Angajamentul**”) si carora li se aplica Clauzele Contractuale Generale („**CCG**”). In caz de discrepante intre continutul acestor documente, ordinea de prevalare este urmatoarea: (1) Angajamentul, (2) CCS si (3) CCG. In cazul in care Contractul se incheie prin mijloace de comunicare la distanta, Contractul se va completa cu Articolul 15, clauzele specifice contractului incheiat la distanta din CCG, acestea din urma vor prevala fata de toate cele de mai sus.

Termenii scrisi cu majuscule in aceste CCS vor avea intelesul descris in Angajament si CCG, exceptand cazul in care contextul sau Partile le dau un alt inteles.

Serviciului Prime VPN cu caracteristicile specificate in Angajament i se aplica prezentele CCS, prin derogare de la orice alte prevederi contrare prevazute in CCG.

### Articolul 1 – Parametrii de calitate ai Serviciului Prime VPN

1.1. Prezentele CCS definesc nivelul de calitate al Serviciului Prime VPN, formulele de calcul si criteriile de masurare a calitatii, valorile garantate ale fiecarui parametru, drepturile si compensatiile Partilor in caz de nerespectare a SLA si obligatiile pe care le are CLIENTUL pentru a beneficia de Serviciu la standardele de calitate garantate de PRIME.

1.2. Modul de masurare a disponibilitatii Serviciului

Disponibilitatea Serviciului se aplica asupra porturilor de acces. Formula de calcul a disponibilitatii lunare este:

Disponibilitate=  $(24 \times A - B) \times 100 / (24 \times A)$ , in care:

A= nr. zile din Perioada de Facturare

B = timp total de nefunctionare in ore = suma timpilor de defectiune conform TT.

Disponibilitatea garantata a Serviciului este de 99,5% pe luna.

1.3. In cazul in care, din motive imputabile PRIME, Serviciul nu este furnizat conform valorii garantate, PRIME va acorda reduceri la factura aferenta Perioadei de Facturare urmatoare perioadei de masurare a parametrilor , conform pragurilor din tabelul de mai jos.

Disponibilitatea lunară a serviciului	Reducere acordata din taxa lunara (%)
99.5% - 98%	5%
97.9% - 95%	10%
94.9% - 93%	20%
Mai putin de 93%	30%

1.4. Nu vor fi luate in calcul pentru stabilirea duratei totale a Discontinuitatilor / Intreruperilor dintr-o luna calendaristica TT pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu reseaua PRIME, cu privire la care PRIME nu poate primi informatii privind remedierea si nici cazurile in care TT sesizeaza o problema deja remediata si nici cele datorate echipamentului CLIENTULUI. Pentru TT inregistrate in aceste circumstante PRIME nu va acorda nici despagubiri.

### Articolul 2 – NOC Prime VPN

2.1. PRIME se obliga sa monitorizeze permanent Serviciile si sa asigure un program de asistenta tehnica permanent, 24 ore din 24 pe zi, 7 zile pe saptamana. In cazul in care CLIENTUL se confrunta cu o Intrerupere/Discontinuitate a Serviciilor, acesta va anunta NOC, in termen de cel mult 2 (doua) ore de la constatarea oricarei defectiuni, Intreruperi, Discontinuitati aparuta cu privire la retea sau cu privire la Echipamentul Terminal la unul din numerele de telefon de mai jos, prin email sau fax:

Nivel operational	PRIME TELECOM	
Nivelul 0	NOC, Customer Service Center	
Tel.	+40 21 242 1877	
Tel.	+40 74 311 7423	
Email	support@primetelecom.ro	
Nivelul 1	Coordonator NOC	
Nume	Iulian Neagu	
Tel.	+40 75 515 3207	
E-Mail	iulian.neagu@primetelecom.ro	
Nivelul 2	Manager retea IP si Ethernet	Manager retea SDH
	(Servicii ip si ethernet)	(Servicii sdh)
Nume	Costin Deac	George Slabu
Tel.	+40 74 023 1615	+40 74 918 1541
E-Mail	costin.deac@primetelecom.ro	george.slabu@primetelecom.ro
Nivelul 3	Director Tehnic	
Nume	Andrei Stirbu	
Tel.	+40 74 023 1994	
E-Mail	andrei.stirbu@primetelecom.ro	
Nivelul 4	Vicepresedinte Business Development	
Nume	Claudiu Amortoaie	
Tel.	+40 74 544 1395	
E-Mail	cladiu.amortoaie@primetelecom.ro	

2.2. Numarul de inregistrare al TT va fi transmis CLIENTULUI numai daca TT contine toate informatiile relevante prevazute in CCG si va servi la urmarirea stadiului solutionarii pana la rezolvarea definitiva. Un TT va putea fi inchis numai cu acordul si confirmarea CLIENTULUI (telefon, fax sau e- mail).

2.3. Remedierea va fi comunicata de catre PRIME CLIENTULUI prin e-mail, la adresa specificata in articolul 10 din Contract, nu mai tarziu de 8 (opt) ore de la inregistrarea TT, CLIENTUL fiind obligat sa confirme remedierea in termen de 15 minute de la expedierea emailului de catre PRIME. In cazul in care CLIENTUL nu raspunde in termen de 15 minute de la primirea emailului de mai sus, se va considera ca acesta a confirmat tacit remedierea.

2.4. Prin derogare de la art. 10 din Contract, orice modificare a adreselor de e-mail sau a numerelor de telefon, mentionate mai sus, va fi comunicata CLIENTULUI in cel mult 6 (sase) ore de la data intervenirii modificarii.

2.5. In cazul in care Intreruperea/Discontinuitatea este cauzata din culpa CLIENTULUI (nefunctionarea corepunzatoare a echipamentelor CLIENTULUI, depozitarea Echipamentului Terminal in conditii necorespunzatoare, actiunile angajatilor, reprezentantilor sau subcontractorilor CLIENTULUI etc.), acesta se obliga sa suporte contravaloarea costurilor efectuate de catre PRIME pentru aceasta remediere, aceste cheltuieli urmand sa fie incluse de catre PRIME in factura care va fi emisa pentru urmatoarea Perioada de Facturare.

### Articolul 3 – Timpul de restabilirea a Serviciului

3.1. Timpul de restabilire a Serviciului este de maximum ore – 8 ore, din momentul reclamarii intreruperii/ discontinuitatii de catre client.

3.2. Timpul de restabilire a Serviciului este egal cu timpul de nefunctionare a Serviciului. Sesizarea cu privire la o Defectiune se considera a fi complet rezolvata, iar timpul de restabilire a Serviciului complet incheiat numai dupa ce Serviciul a fost restabilit si PRIME a anuntat CLIENTUL, in consecinta (prin telefon, e-mail sau fax), conform prevederilor art. 2 de mai sus si acesta din urma a confirmat remediere prin e-mail sau tacit, conform art. 2.3. de mai sus.

#### Articolul 4 – Intarzierea de transfer a pachetelor de date

4.1. Intarzierea de transfer a pachetelor de date reprezinta intervalul de timp calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului trece in linia de acces a echipamentului terminal sursa si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet este receptionat de echipamentul terminal de destinatie si se calculeaza ca medie a intarzierilor inregistrate la transmiterea unui set de pachete de date, dus-intors, in conditiile de mai jos:

a) La semnarea Fisei de Acceptanta, intarzierea pachetelor se va masura de pe un calculator conectat direct la Circuit. Valoarea intarzierii se va calcula ca media intarzierilor obtinute la transmiterea a 1000 de pachete cu dimensiunea de 100 Bytes intre locatiile clientului.

b) Pe parcursul derularii Contractului, intarzierea se va masura prin trimiterea de pachete de date ("Ping"), in conditiile specificate la litera a).

4.2. Intarzierea pachetelor, in conditiile in care incarcarea legaturii de date pe care se efectueaza masuratoarea nu depaseste 60% din latimea de banda contractata, are valori medii mai mici de 20 ms.

4.3. Despagubirile acordate in cazul neindeplinirii valorilor contractate pentru parametrul intarzierea pachetelor se acorda ca reducere procentuala din Tariful lunar specificat in Angajament pentru Circuitul afectat. Despagubirea se acorda in luna imediat urmatoare perioadei de masurare a parametrilor de calitate cu exceptia ultimei luni din perioada contractuala, cand sunt aplicate la ultima factura emisa.

Intarzierea pachetelor in retea	Despagubiri
intarzierea masurata in conditiile specificate la punctul a) de la paragraful 4.1.este mai mare decat valorile garantate pentru o perioada de peste 8 ore.	2% din Tariful lunar al Circuitului la care s-a anuntat defectiunea.
Intarzierea masurata in conditiile specificate la punctul a) de la paragraful 4.1. este mai mare de 1000 ms pentru o perioada de cel putin o ora.	Se considera Indisponibilitate a Serviciului si se acorda despagubiri conform grilei parametrului disponibilitate; reducerea de 2% specificata anterior nu se mai acorda.

4.4. Despagubirea pentru depasirea valorii garantate pentru intarzierea in retea se acorda numai in cazul in care PRIME nu remediaza situatia in termen de 8 ore de la inregistrarea TT sau in termen de 2 ore de la inregistrarea TT in cazul intarzierilor mai mari de 1000 ms.

#### Articolul 5 – Pierderea pachetelor de date

5.1. Rata pierderii de pachete de date reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate dar nereceptionate sau incomplet receptionate si numarul total de pachete de date expediate de sursa

5.2. Masurarea pierderilor de pachete in retea se va efectua folosind un calculator conectat direct la Circuit prin transmiterea unui set de pachete de date cu urmatoarele caracteristici:

- ✓ nr de pachete: 1000
- ✓ timeout: 2 s;
- ✓ adresa IP a destinatiei: adresa de web de la punctul 5.1a;
- ✓ dimensiunea pachetului: 100 bytes;

5.3. Valoarea garantata pentru parametrul pierderi de pachete este sub 1%.

5.4. Despagubirile acordate in cazul neindeplinirii valorilor contractate pentru parametrul Pierderi de pachete se acorda ca reducere procentuala din suma Tarifelor specificate in Angajament pentru Circuitele afectate. Despagubirea se acorda in luna imediat urmatoare perioadei de masurare a parametrilor de calitate.

Pierderi de pachete in retea	Despagubiri
Pierderi de pachete mai mari de 1 % masurate conform paragrafului 6.1 pentru o perioada de peste 8 ore	2% din Tariful lunar pentru Circuitul la care s-a anuntat defectiunea;

Pierderi de pachete mai mari de 5%, masurate conform paragrafului 6.1. pentru o perioada de cel putin o ora.	Se considera indisponibilitatea serviciului si se acorda despagubiri conform grilei parametrului disponibilitate; reducerea de 2% specificata anterior nu se mai acorda.
--	--

5.5. Despagubirea pentru depasirea limitei maxime garantate pentru Pierderile de pachete in retea se acorda numai in cazul in care PRIME nu remediaza situatia in termen de 4 ore de la inregistrarea TT sau in termen de 2 ore de la inregistrarea TT in cazul Pierderilor mai mari de 5%.

#### **Articolul 6 – Rapoarte privind calitatea Serviciului**

6.1. CLIENTUL poate primi la cerere, de la PRIME, un raport de trafic in care se specifica in clar timpul de nefunctionare a Serviciului. Rapoartele vor fi desponibile pe Site sau trimise pe e-mail.

#### **Articolul 7 – Conditii de acordare a despagubirilor si exceptii**

7.1 Despagubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate stabiliti in CCS se acorda la cererea CLIENTULUI, lunar, numai ca deduceri din factura lunii urmatoare (cu exceptia ultimei luni din durata Contractului, cand se deduc din valoarea acesteia) si se pot transfera de la o luna la alta.

7.2. Pentru a beneficia de despagubiri CLIENTUL trebuie sa faca o cerere scrisa, nu mai tarziu de a zecea zi dupa inceperea Perioadei de Facturare, in care sa puna la dispozitie urmatoarele informatii: numarul de inregistrare al TT, data si ora deschiderii si inchiderii TT.

7.3. Nu se vor acorda despagubiri pentru defectiuni reclamate mai tarziu de 72 de ore de la producerea acestora. Despagubirile pentru diferiti parametri de calitate nu se cumuleaza, cu exceptia cazurilor mentionate explicit in descrierea fiecarui parametru.

7.4. In cazul aparitiei unei Defectiuni la doi sau mai multi parametri de calitate, se va acorda CLIENTULUI cea care are valoarea calculata cea mai mare

7.5. Despagubirile, chiar cumulate, nu vor depasi 100% din totalul Tarifului lunar al Serviciului, corespunzatoare Circuitelor afectate, platibile de CLIENT pe baza facturii lunare.

7.6. Prin derogare de la CCG, daca Intreruperea sau Discontinuitatea Serviciului sunt determinate de urmatoarele situatii:

- ✓ Intreruperile/Discontinuitatile Serviciilor ca urmare a incalcarii de catre CLIENT a obligatiilor contractuale;
- ✓ Intreruperile/Discontinuitatile planificate, anuntate de PRIME cu 2 (doua) Zile inainte;
- ✓ Intreruperile/Discontinuitatile determinate de forta majora si/sau cazul fortuit, conform CCG;
- ✓ echipamentul CLIENTULUI;

#### **Articolul 8 – Conditii specifice de furnizare a Serviciului Prime VPN**

8.1. PRIME garanteaza furnizarea Serviciului Prime VPN cu conditia de a i se asigura accesul, de catre Client in Locatiile Clientului, in cladiri sau pe terasa acestora si sa obtina toate aprobarile/autorizatiile de acces (daca este cazul) si pentru instalarea de catre Responsabilii Prime, atat pe perioada lucrarilor de instalare cat si ulterior, pe toata durata Contractului, in timpul programului normal de lucru, daca Partile nu au convenit altfel. Totodata CLIENTUL se obliga sa obtina orice alte aprobari, autorizatii necesare in vederea cablarii si instalarii Echipamentelor Terminale in Locatiile Clientului.

8.2. Clientul va asigura pe cheltuiala proprie racordul si alimentarea continua si fara nicio intrerupere la retea de energie electrica.

8.3. Clientul va participa la testarile efectuate de PRIME cu privire la Echipamentele Terminale si/sau functionarea Serviciului, va semna Fisa de Acceptanta a Echipamentelor Terminale. In cazul in care CLIENTUL nu participa la testarile si/sau la acceptarea Serviciilor si nu semneaza Fisa de Acceptanta, Serviciile se considera acceptate in mod tacit in termen de 24 (douazecisipatru) de ore de la data incheierii de catre PRIME a testarilor si intocmirii Fisei de Acceptanta.

8.4. Clientul nu va efectua el insusi niciuna din lucrarile de instalare, intretinere, testare si reparare si nu va schimba Locatia Clientului sau configuratia Echipamentului Terminal decat cu acordul prealabil scris al PRIME.

8.5. Clientul va aduce la cunostinta PRIME orice incident care a determinat deteriorarea, distrugerea sau desigilarea Echipamentului Terminal, in cel mai scurt timp posibil, dar nu mai tarziu de 48 de ore de la data descoperirii incidentului, in caz contrar fiind raspunzator pentru prejudiciile cauzate.

8.6. Clientul va asigura accesul reprezentantilor PRIME oricand in timpul programului normal de lucru in Locatiile Clientului, in vederea recuperarii Echipamentului Terminal, in cazul incetarii din orice motiv a Contractului sau oricand la solicitarea PRIME. Restituirea se va face pe baza de proces verbal, fiind acceptate a fi restituite catre PRIME doar Echipamentul Terminal aflat in stare de functionare, mai putin uzura normala.

---

Partile, prin reprezentant legal, declara ca informatiile de mai sus sunt conforme cu intelegerea comerciala, drept pentru care Partile semneaza prezentele Clauze Contractuale Speciale in doua exemplare.

**PRIME**

**Clientul**