



## Real Network and Tel SRL

Strada Inclinata 1-3, sector 5, Bucuresti

Web: <http://www.RNT.ro>

E-mail: [info@RNT.ro](mailto:info@RNT.ro)

Tel: 0728 874 780

## CONTRACT DE INTERCONECTARE TomIX NR. ....

Încheiat astăzi ....../....../2011 între

**REAL Network and Tel SRL** cu sediul în Corabia, Str. Caraiman, Bl. D6, Sc 2, Ap 14, jud. Olt număr de înregistrare în Registrul Comerțului cu J28/386/2010, cod unic de înregistrare RO 27252638, reprezentată prin Gabriel Sarbu, denumită în continuare **RNT**

și

..... cu sediul în ..... identificata prin Nr.Înreg. REG. COMERTULUI ....., CUI ....., reprezentata prin ..... în calitate de director executiv denumită în continuare **Partener**.

TomIX(Tomis Internet eXchange) este marca sub care RNT asigura conditiile si opereaza platforma de interconectare a retelelor ISP-istilor

Avand in vedere cererea de interconectare formulata de catre partener și acceptarea acesteia de catre RNT s-a incheiat prezentul contract prin care partile au convenit urmatoarele:

### CONDITII CONTRACTUALE

#### 1. Obiectul Contractului

**1.1.** Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către SC Real Network and Tel SRL (RNT) către Partener, a serviciilor specificate la pct.1.2 pe perioada specificată la pct. 2.1. Partenerul se obligă să exploateze aceste servicii, potrivit regulilor de utilizare, și să plătească tarifele stabilite în prezentul contract.

**1.2.** RNT va furniza următoarele servicii:

SERVICIU*	
Conexiune port 100 Mbps	
Conexiune port 1 Gbps	
Vlan Transport	
Colocare echipament	
Port suplimentar	
ALTE SERVICII	

\*se bifeaza acolo unde este cazul

#### 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 Partener, sunt finale, la aceste tarife se adauga TVA.

**3.2.** Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite în euro (EURO), conform Anexelor 2 și 3. Facturarea, de către RNT, și plata, de către Partener, a serviciilor, se vor face în lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii.

**3.3.** RNT va factura către Partener, 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. RNT va factura către Partener primul abonament începând cu data încheierii procesului verbal de punere în funcțiune conform punctului 4.3. 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 2 zile de la punerea în funcțiune a serviciului, dacă aceasta a fost făcută în zilele de 1 (unu) sau 2 (doi) ale lunii, sau la începutul lunii imediat următoare punerii în funcțiune.

**3.4.** Facturile vor fi transmise Partenerului prin poștă, la adresa indicată de acesta și online pe mail. Dacă Partenerul pretinde că nu a primit factura, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de RNT, putând fi eliberată Partenerului, la cerere, o copie de pe factură.

**3.5.** Partenerul va achita contravaloarea facturii în termen de 30 (treizeci) zile de la data emiterii acesteia, în numerar, la adresele specificate de către RNT sau prin transfer bancar într-un cont indicat de RNT. Data ultimei zile la care se poate face plata, fără a fi percepute penalizări, este ultima zi din luna în curs pentru factura respectivă.

**3.6.** În cazul neefectuării plății la termen, RNT poate percepe o penalitate de 0.1% pe zi de întârziere până la data achitării integrale a sumei restante. În cazul întârzierii plății mai mult de 5 (cinci) zile de la data scadenței de plată, RNT poate suspenda furnizarea serviciului către Partener, în ziua a 22-a (douazeci și două) de la data emiterii facturii, până când Partenerul își achită toate restanțele de plată. Pe perioada suspendării serviciului de către RNT ca urmare a neefectuării plății de către Partener, Partenerul nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar. Cuantumul penalităților calculate de RNT și datorate de către Partener poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate.

**3.7.** RNT își rezervă dreptul de a modifica tarifele stabilite în Anexa 3 printr-o notificare scrisă, existând în acest sens motivația scrisă și argumentele legale ce stau la baza acestei decizii, potrivit articolului 9, în cazul în care se modifică:

- Tarifele de energie electrică, tarifele pentru servicii și prețurile pentru bunuri care au influență directă sau indirectă asupra serviciilor furnizate
- Impozitele, taxele, accizele percepute de administrația publică centrală sau administrațiile publice locale.

#### **4. Instalarea serviciului**

**4.1.** RNT se obligă să instaleze și să activeze serviciul descris la pct.1.2 conform datelor de instalare specificate în Anexa 1.

**4.2.** Partenerul este responsabil:

- a) De conexiunea fizică până la cel mai apropiat punct de acces, conform specificațiilor tehnice și în funcție de cererea explicită a PARTENERULUI și de posibilitățile tehnice ale RNT
- b) Configurarea și punerea în funcțiune a echipamentelor collocate în spațiul RNT

**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 Partenerul 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 Partenerul 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 RNT, a echipamentului de acces.

**4.4.** RNT poate asigura, la cererea Partenerului, instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Partenerului la echipamentul de capăt. RNT va factura către Partener contravaloarea operațiilor efectuate.

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

**5.1.** RNT garantează Partenerului functionarea solutiei de interconectare, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi, cu excepția inoperabilitatea rețelei Electrica (furnizorul de energie electrica), oricare alt terț cu care RNT se află sub contract sau a situațiilor in care sunt planificate lucrari de mentenanta.

**5.2.** RNT nu va restricționa accesul Partenerului la nici o destinație aflată în TomIX. RNT sau alți furnizori pot restricționa uneori accesul la anumite destinații din motive de securitate sau protecție a rețelelor și Partenerul înțelege ca RNT nu este responsabil pentru asemenea acțiuni.

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

**5.4.** RNT oferă Partenerului, pentru perioadele de nefuncționare, reduceri ale abonamentului lunar, așa cum este specificat în Anexa 5. Reducerea acordata Partenerului nu poate fi mai mare decât valoarea abonamentului lunar.

**5.5.** Partenerul se obliga sa actualizeze informațiile din Registrul Regional Internet de ori câte ori este cazul

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

**5.7.** RNT 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 RNT.

**5.8.** Partenerul 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 RNT. Partenerul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

**5.9.** Partenerul se obliga sa respecte prevederile Anexei 6, 'Reguli de utilizare a serviciilor RNT'. In cazul in care Partenerul incalca prevederile Anexei 6, RNT poate suspenda, pe perioada nedeterminata, fără notificare prealabilă, total sau partial, serviciile oferite Partenerului, pana la clarificarea de către părți a situației care a dus la aceasta suspendare si numai dupa furnizarea in scris de catre Partener de explicatii. În același timp, RNT va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua RNT sau stocarea informației furnizate sau primite de către Partener, 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 6 poate fi consultata de catre Partener si la adresa Internet [www.tomix.ro/reguli\\_utilizare](http://www.tomix.ro/reguli_utilizare). RNT poate modifica unilateral, fara notificare prealabila, Anexa 6, versiunea valabila și obligatorie pentru Partener fiind cea care se gaseste la adresa Internet mentionata in acest paragraf.

**5.10.** RNT va respecta confidențialitatea datelor Partenerului transferate prin rețeaua RNT. RNT are dreptul să șteargă orice informație introdusă de Partener în rețeaua RNT, care ar putea afecta buna funcționare a acesteia sau ar putea conduce la întreruperea funcționării rețelei RNT, cu instiintarea in prealabil a Partenerului.

**5.11.** Partenerul se obliga să asigure securitatea rețelei, calculatoarelor și altor componente ale rețelei sale. RNT nu își asuma responsabilitatea în cazul apariției oricăror probleme de securitate în rețeaua Partenerului, obligația de a-și asigura securitatea rețelei aparținând în exclusivitate Partenerului

**5.12.** Partenerul declară că este de acord să primească, din partea RNT, informații legate de serviciul primit de la RNT, alte servicii oferite de către RNT precum și orice alte comunicări comerciale prin poștă electronică, poștă, fax sau orice altă modalitate considerată potrivită de către Furnizor.

**5.13.** Partenerul se obliga să ceara de la RNT în scris (prin Centrul de Suport sau prin alt serviciu pus la dispoziție de RNT) orice informații legate de serviciul contractat numai prin reprezentanții săi autorizați, inclusiv pentru cazurile prezentate la punctul 4.5 din Anexa 5. Dacă aceste cereri vor fi formulate de către alte persoane, care nu sunt autorizate, RNT va prelua aceste solicitări, le

va transmite către reprezentanții autorizați ai Partenerului și va trimite răspunsul la cerere numai după ce una din persoanele autorizate confirmă în scris validitatea cererii.

**5.14.** RNT nu este raspunzator pentru alterarea informatiilor transportate in exteriorul sistemului propriu de comunicatii de date.

**5.15.** Partener-ul este singurul raspunzator pentru informatiile transmise prin rețeaua RNT

**5.16.** Partener-ul se obliga:

- să actualizeze informațiile din Registrul Regional Internet de ori câte ori este cazul

- să semnaleze către RNT în cel mai scurt timp orice defectiune aparuta

- să dețină deja un ASN public, obținut de la Registrul Regional Internet

- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract

**5.17.** Participarea la interconectare este voluntară. Oprirea sesiunii de interconectare de către Partener, indiferent de motiv (oprire sesiune BGP, nealimentarea echipamentelor) fără trimiterea unei instiintari de suspendare sau încetare a contractului, nu da dreptul la scaderi de tarife sau compensari de orice natura.

## **6. Încetarea contractului**

**6.1.** Prin accord bilateral al partilor, în termenul de valabilitate, fără plata de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile.

**6.2.** Partenerul poate denunța unilateral contractul printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către RNT, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract, în următoarele situații:

a) în trei cazuri, într-o perioadă de 90 (nouazeci) de zile, RNT nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate la pct. 5.1.

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

b) RNT nu acordă reducerile stabilite conform 5.4., reduceri notificate în scris de către RNT conform pct. 2.7. din Anexa 5;

c) În trei cazuri consecutive, într-o perioadă de 60 (saizecizeci) de zile, RNT nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate la pct. 4.3. din Anexa 5;

d) RNT este declarat în stare de faliment

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

a) Partenerul nu plătește tarifele pentru serviciile furnizate și penalitățile aferente (dacă este cazul) în termen de 30 (treizeci) zile de la data limită de plată specificată la pct. 3.5.;

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

c) Partenerul 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 RNT sau aparțin altor rețele conectate cu rețeaua RNT;

d) Partenerul încalca oricare din prevederile din Anexa 6 a prezentului contract ;

e) Partenerul nu este de acord cu modificarea tarifelor, conform pct. 3.7.

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

g) Împotriva Partenerului sunt inițiate proceduri de lichidare sau faliment, ori este acționat în judecată pentru credite scadente și nu își onorează obligațiile scadente față de RNT.

**6.4.** Prezentul contract poate înceta la expirarea termenului dacă oricare dintre parti o notifica pe cealalta cu cel puțin 6 (șase) săptămâni anterioar datei de expirare a perioadei inițiale sau perioadelor extinse, după caz. Încetarea contractului va opera la expirarea perioadei inițiale sau a perioadelor extinse.

**6.5.** În cazul în care contractul este reziliat conform paragrafului 6.3. sau 6.2., Partenerul va plăti sumele pe care le avea de plătit până la data rezilierii contractului. În cazul rezilierii contractului altfel decât conform paragrafului 6.2., RNT poate cere iar Partenerul va plăti în mod necondiționat, cu titlu de clauza penală, o taxa de 50% din valoarea abonamentului pentru lunile ramase pana la expirarea contractului.

## **7. Confidențialitatea**

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

**7.2.** Nici o parte nu o poate opri pe cealaltă să furnizeze informații cerute în baza unor solicitări din partea autorităților oficiale sau prin proceduri legale.

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

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

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

## **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:

- RNT: Str. Inclinata, nr.1-3, sectorul 5, București, România, tel. 0728 874 780
- Partener ....., tel: ....., fax ....., e-mail: .....

## **9. Amendamente la Contract**

**9.1.** RNT își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, informând, prin mijloace corespunzătoare, Partenerul cu 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.

**9.2.** Dacă Partenerul 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 RNT, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către RNT 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. Forța majoră**

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

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

## **12. Succesiunea legală**

Succesorii legali ai părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract. Partenerul nu poate transfera pe cale convențională drepturile și obligațiile din prezentul contract fără a avea acordul scris prealabil al RNT. Noul Partener trebuie să remită un înscris prin care își va asuma în mod expres îndeplinirea obligațiilor față de RNT.

## **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, 5 și 6 fac parte integrantă din prezentul contract. Prezentul contract conține 12 pagini (inclusiv anexele) și a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.

Pentru și în numele RNT

Nume  
Gabriel Sarbu  
Funcția  
Administrator  
Data  
**11.05.2011**

Pentru și în numele Partenerului

Nume  
Funcția  
Data  
**11.05.2011**

### **Anexa 1. Locațiile de instalare ale Sistemului TomIX**

<b>Adresa locației principale</b>	<b>Cod/nume locație</b>
	Tomix Constanta

### **Anexa 2. Echipamente de comunicații instalate de Partener**

<b>Descriere (producator, model)</b>	<b>Chirie/ Custodie</b>	<b>Serie</b>	<b>Preț unitar</b>	<b>Nr. Buc.</b>
Media Convertor	Custodie			-

### **Anexa 3. Tarife**

#### **Tarife instalare**

<b>Descriere completă a serviciului</b>	<b>Cod locația la care este livrat serviciul</b>	<b>Valoare</b>
TomIX		<b>0 Euro</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>0 Euro</b>

#### **Tarife lunare**

<b>Descriere completă a serviciului</b>	<b>Cod locația la care este livrat serviciul</b>	<b>Valoare</b>
<b>Port access TomIX 100 Mbps</b>	<b>TomIX Constanta</b>	50 Euro
<b>Reducere Port access TomIX 100 Mbps</b>	<b>TomIX Constanta</b>	- 50 Euro
<b>TOTAL:</b>		<b>0 Euro</b>

Sumele sunt în EURO și se adauga TVA. În cazul în care serviciul furnizat presupune livrarea acestuia între două locații ale Partenerului, se vor completa în tabelele din aceasta anexă ambele coloane ce specifică locațiile de livrare a serviciului.

### **Anexa 4. Reprezentanți autorizați**

	<b>RNT</b>	<b>Partener Combridge SRL</b>
<b>Tehnic - nivel 1</b>	Nume : Gabriel Sarbu Adresa : Str. Inclinata nr 1-3 Tel : 0728 874 780 Email : suport@RNT.ro	Nume : Adresa : Tel : Email :
<b>Financiar</b>	Nume Departamentul Financiar Adresa : Str. Inclinata nr 1-3 Tel : 0341 230 007 Email : financiar@RNT.ro	Nume Adresa : Tel : Email :

Semnat astazi 11/05/2011, in dublu exemplar, cate unul pentru fiecare parte contractanta,

Pentru și în numele RNT

Nume

Gabriel Sarbu

Funcția Administrator

Data

11.05.2011

Pentru și în numele Partenerului

Nume

Funcția

Data

11.05.2011

# REGULI DE UTILIZARE ALE SERVICIILOR RNT SI STANDARDE DE CALITATE

## Termeni:

1. **Internet** se înțelege rețeaua mondială de echipamente de comunicație publice și private care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.
2. **Rețeaua RNT** se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație RNT în România (proprietatea RNT sau închiriată de RNT) 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 RNT.
3. **Rețeaua metropolitană RNT** se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație RNT din orașu Bucuresti , și care folosește suita de protocoale TCP/IP.
4. **Sistemul RNT** se înțelege sistemul de comunicație al RNT, parte a rețelei metropolitane RNT, la care se conectează Partenerul, sistem format din: fibră optică, noduri optice, cablu coaxial, amplificatoare RF, cutii de distribuție, celule radio.
5. **Trafic Internet** se înțelege orice transfer de informație operat de către Partener în afara rețelei metropolitane RNT și/sau către Partener din afara rețelei metropolitane RNT și nu include transferul operat de către Partener în rețeaua metropolitană RNT și/ sau către Partener din rețeaua metropolitană RNT.
6. **Layer 1, Layer 2 si Layer 3** se înțeleg nivelele 1,2, respectiv 3 din modelul de referinta ISO OSI (modelul Open Systems Interconnection al International Organization for Standardization).
7. **Echipamentul de acces in rețeaua RNT**, denumit in continuare "Echipamentul de acces", se înțelege un echipament conectat direct (Layer 1 sau Layer 2) cu rețeaua RNT sau cu rețeaua metropolitană RNT. Sub aceasta denumire se includ (fără a se limita la): modemul de cablu, modemul radio, modem de linie închiriată, mediaconvertorul de fibră optică, switch aparținând RNT.
8. **Interfata conectata Layer 2 cu rețeaua RNT**, denumită in continuare "interfata direct conectată la rețeaua RNT", se numeste orice interfata de rețea (placa de rețea de exemplu) a Partenerului conectata Layer2 cu un "Echipament de acces". Acesta denumire include (fără a se limita la) echipamente direct conectate in "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 Partenerului care sunt separate de "Echipamentul de acces" printr-un echipament Layer3 (router de exemplu).
9. TomIX – Tomis Internet eXchange, este denumirea comerciala a serviciului care permite interconectarea cu toti operatorii prezenti in acel moment in TomIX

## Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

### 1. Condiții generale

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

- Telefon: 0728-874 780
- E-mail: noc@RNT.ro

1.2. RNT va acorda o reducere lunară a abonamentului lunar cel mult egală cu abonamentul lunar al Partenerului.

1.3. Toate calculele de disponibilitate și indisponibilitate se efectuează în ore și fracțiuni de ore

### 2. Disponibilitate

2.1. Rețeaua RNT este disponibilă pentru transport de informație (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an.

2.2. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către RNT, pe cât posibil, în zilele de luni-vineri între orele 12.00 și 05.00. Întreruperile programate sunt anunțate către Partener cu

cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înaintea unei astfel de întreruperi. Întreruperile programate nu vor depăși un total de 12 ore pe luna calendaristică. Notificările către Partener a întreruperilor programate se va face telefonic, prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către RNT.

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

2.5. Indisponibilitate serviciului începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Partener, precum și conform înregistrărilor RNT și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne RNT. 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 Partener
- blocarea de către Partener a intervenției personalului tehnic al RNT pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită Partenerului
- perioada de suspendare a serviciului conform art. 3.6 din prezentul contract
- perioada în care RNT nu poate contacta Partenerul 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 RNT Partenerului 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, RNT 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. RNT va notifica Partenerului 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 Partenerul nu este de acord cu reducerea acordată de RNT, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic RNT și cel al Partenerului, verificare care va avea loc în maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Partenerului, altfel reducerea notificată de RNT 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 RNT, conform paragrafului 2.5 al prezentei anexe, RNT va contacta una din persoanele autorizate ale Partenerului în termen de 6 (șase) ore de la momentul apariției perioadei de indisponibilitate, pentru a raporta perioada de indisponibilitate. RNT este exonerat de la raportarea unei perioade de indisponibilitate, dacă aceasta este cauzată de evenimente care afectează serviciul mai multor Parteneri ai serviciilor RNT.

### **4. Managementul întreruperilor serviciului**

#### 4.1. Definirea lipsei serviciului

Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de RNT, 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 RNT. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 (zece) minute. RNT nu va notifica Partenerul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Partener (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Partenerului, etc).

4.2. RNT se obligă să asigure monitorizarea conexiunilor până la clienții săi cel puțin de 6 (șase) ori în 60 de minute, 24 de ore pe zi. O secvență de monitorizare se face printr-o serie de comenzi de tip "ping" la echipamentul de acces sau la interfața direct conectată cu rețeaua RNT. Partenerul se obligă să permită RNT realizarea acestei monitorizări, în caz contrar RNT fiind exonerat de orice răspundere privind acordarea de reduceri Partenerului pe baza acestei Anexe.

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

- a) în interval de maxim 4 ore, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între 08.00 AM și 08.00 PM;
- b) în interval de maxim 6 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, Partenerul va înregistra la Centrul de Suport RNT un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Partenerul 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 RNT, pe baza înregistrărilor sale interne.

4.5 Raportarea întreruperilor se va face de către Partener numai prin reprezentanții săi autorizați specificați în Anexa 4. La raportarea întreruperilor, reprezentantul Partenerului care raportează va specifica:

- numele său complet
- numele complet al Partenerului
- telefoane și adresa de email de contact ale sale
- adresa locației la care a apărut defecțiunea
- tipul și descrierea completă a întreruperii, ora întreruperii
- alte informații relevante observate.

## **Reguli de utilizare a serviciilor RNT**

### **1. Introducere**

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

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

### **2. Definiții**

2.1. RNT definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

- Orice e-mail comercial (comunicare comercială prin intermediul poștei electronice) care este trimis către o adresă a unui destinatar ce nu a cerut și confirmat în mod expres dorința de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ și nu se limitează la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Comercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.

- Generarea unui trafic neobisnuit de mare cu scopul de a supraîncărca conexiunea unui server sau a unui utilizator internet, sau pentru a epuiza resursele serverelor blocând accesul utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz va fi definit în continuare ca „flood”.
- Orice activitate ce are ca scop accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități includ, fără a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea de breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip “proxy” fără acordul proprietarului acestor servicii.
- Trasmiserea, distribuirea și stocarea de materiale ce violează legile în vigoare, sunt protejate prin copyright, marca de comerț, de fabrică sau de serviciu, sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea.
- Trasmiserea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, pornografice, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare.

### 3. Reguli RNT

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

3.2. Partenerii RNT înțeleg că RNT nu poate avea controlul informației care circulă prin rețeaua RNT. Orice supraîncărcare a rețelei RNT de tip „flood” sau alt tip va fi considerată o folosire neautorizată a rețelei RNT și este de aceea interzisă. În mod similar, folosirea de “IP multicast” fără permisiunea RNT este interzisă.

3.3. Partenerilor RNT sau oricăror terți care folosesc rețeaua RNT le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor să folosească rețeaua RNT pentru a trimite SPAM-uri și de a abuza de ea. În cazul în care se trimit email-uri în masă, expeditorii trebuie să păstreze date ce atestă aprobarea fiecărui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele să fie trimise. Dacă astfel de dovezi nu există, RNT poate considera după propria sa apreciere că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. RNT nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un Partener RNT sau de un terț.

3.4. Partenerilor RNT le este interzisă folosirea de servicii de tip “proxy” fără acordul proprietarului acestui serviciu.

3.5. În anumite cazuri, RNT poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din rețeaua RNT, dacă se considera că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt “open relay” sau sunt folosite pentru a obține acces la resurse ce nu au caracter public. În aceste cazuri nici un client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese.

3.6. RNT poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/UDP dacă Partenerul sau alți terți folosesc aplicații care fac “flood” folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de favoriză transmiterea de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua RNT.

3.7. Partenerii RNT sunt responsabili ca ei, clienții lor și partenerii lor să respecte aceste reguli de utilizare. Partenerii RNT vor fi răspunzători pentru toate abuzurile făcute de ei, de clienții sau partenerii lor, prin legătura lor la rețeaua RNT.

3.8. Partenerilor, care folosesc legătura la rețeaua RNT pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe sau ai caror clienți folosesc legătura la rețeaua RNT pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată în termen de 24 de ore sau imediat, fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat RNT va încerca să contacteze Partenerul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută. RNT va investiga toate plângerile legate de acest tip de incidente, primite de la terți, și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă RNT primește o plângere, îndreptată către un Partener al său (sau client al unui Partener, partener al unui Partener), aceasta va fi trimisă către Partener pentru a fi rezolvată; RNT va lua măsurile specificate în acest articol.

3.9. Partenerii ce administrează un domeniu Internet, au obligația de a configura două casute postale: [postmaster@domeniu.ro](mailto:postmaster@domeniu.ro) și [abuse@domeniu.ro](mailto:abuse@domeniu.ro). Mesajele trimise către aceste adrese trebuie citite de persoane în măsură să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De

asemenea toti Partenerii sunt obligati sa anunte RNT care sunt persoanele ce pot lua masuri ca astfel de probleme sa nu se mai intimple.

3.10. RNT nu discuta decit cu Partenerii sai directi. Este raspunderea Partenerului de a discuta cu clientii sai pentru a rezolva problemele aparute.

3.11. Partenerul are obligația să configureze echipamentele sale astfel încât acestea:

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

- să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua RNT alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către RNT. În aceasta categorie intră și adresele IP folosite de către Partener în rețeaua locală și care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de rețeaua RNT
- sa nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua RNT optiunea "proxy-arp" și o va dezactiva pe echipamentele care o au activată în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco)

b. să nu răspundă la cereri de tipul BOOTP, DHCP și alte cereri de configurare venite din rețeaua RNT. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Partenerului, ele trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua RNT.

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

d. să nu trimită spre rețeaua RNT pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de către RNT.

e. să evite trimiterea spre rețeaua RNT a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul ARP), acestea din urmă trebuind să respecte un algoritm de mărire a intervalului de interogare, care să ajunga la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

#### **4. Recomandari**

4.1. Partenerul trebuie sa tina la curent RNT cu numele si adresele de contact pentru persoanele ce pot solutiona problemele descrise in prezenta anexa.

4.2. Partenerul trebuie sa isi educe angajatii si clientii pentru a respecta aceste reguli.

4.3. Partenerul trebuie sa investigheze rapid orice plangere care a fost primita de la RNT.

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