

CONTRACT DE FURNIZARE
a Serviciului 2K Telecom Internet Access
 nr. _____ din data ____ / ____ / ____

1. Parti:**1.1. Furnizor:**

2K TELECOM S.R.L., persoana juridica romana, avand sediul social in Ploiești, Str. Mihai Bravu, Nr.10, Judetul Prahova, cu numarul de ordine in Registrul Comertului J29/2184/2006, CUI RO12920860, cont bancar RO37 BACX 0000 0045 1860 4001 deschis la Unicredit Tiriac Bank, sucursala Decebal, reprezentata prin in calitate de si

1.2. Beneficiar:

Denumire		Nr. Reg. Com	
Sediu		CUI	
		Banca	
Oras		Cont Bancar	
Repr. de		In calitate de	

2. Obiectul contractului

2.1. In conditiile prevazute de Termenii si Conditii Generale (TCG) si de prezentul Contract, Furnizorul se obliga sa presteze **Serviciul 2K Telecom Internet Acces** in schimbul platii de catre Beneficiar a pretului prevazut la art 4 din prezentul contract.

3. Durata Contractului

3.1. Prezentul contract se incheie pe o durata initiala de ____ luni.

4. Pretul Serviciului

Nr. crt.	Tip Serviciu	Tarif instalare si conectare	Tarif lunar	Moneda
				EUR
	Total			EUR

4.1. In tariful lunar sunt incluse transferul pachetelor de date, operare si intretinerea sistemului de comunicatii de date pentru locatia Beneficiarului.

4.2. Sumele mentionate nu includ TVA.

5. Echipamentele

Nr. crt.	Denumire echipament	Pret echipament	Moneda
			EUR
	Total¹		EUR

Echipamentele sunt:

|_ | vandute Beneficiarului |_ | date in custodie Beneficiarului |_ | inchiriate Beneficiarului

6. Data punerii in functiune a serviciului si conditii de acceptare

6.1. Furnizorul va instala si pune in functiune Serviciul 2K Telecom Internet Access la locatia/locatiile Beneficiarului mentionate in capitolul Conditii de livrare, in termenul si conform detaliilor tehnice specificate in acest capitol. La data punerii in functiune a serviciului, Furnizorul va transmite Beneficiarului personal sau ii va comunica prin fax sau e-mail Notificarea de Livrare a Serviciului. Beneficiarul trebuie sa accepte serviciul semnand Notificarea de Livrare a Serviciului sau sa notifice

¹ Pretul echipamentelor va fi platit de catre Beneficiar in cazul in care acesta nu returneaza echipamentele primite in custodie sau inchiriate in termen de 20 de zile de la incetarea Contractului.

Furnizorul despre nefuncționalitatea serviciului, într-un interval de 2 zile lucratoare de la data primirii Notificării de Livrare a Serviciului.

În cazul în care în acest termen Beneficiarul nu transmite Furnizorului Notificarea de Livrare a Serviciului semnată sau refuzul de semnare scris și motivat, punerea în funcțiune a Serviciului se consideră acceptată tacit, data documentului „Notificare de Livrare a Serviciului” putând fi considerată drept data începerii derulării Contractului și începutul taxelor recurente aplicabile Serviciului.

7. Detalii tehnice ale Serviciului

7.1. Toate detaliile tehnice privind Serviciul sunt prevăzute în capitolul Condiții de livrare.

8. Notificări

8.1. Orice notificări/comunicări în legătură cu aspectele reglementate prin acest Contract se vor efectua conform prevederilor art. 13 din TCG și vor fi transmise la datele de contact menționate în capitolul Detalii contact.

9. Calitatea Garantată a Serviciului (CGS)

9.1. Generalități

Capitolul Calitatea Garantată a Serviciului (CGS) stabilește parametrii de calitate ai serviciului 2K Telecom Internet Access furnizat Beneficiarului.

Acordul de asigurare a calității definește parametrii de calitate aplicabili, formulele de calcul și criteriile de măsurare a calității, valorile garantate ale fiecărui parametru, drepturile și compensațiile Beneficiarului în caz de nerespectare a parametrilor de calitate garantati, și obligațiile pe care trebuie să le respecte Beneficiarul pentru a beneficia de servicii la standardele de calitate garantate de Furnizor.

9.2. Asistența tehnică

Furnizorul va monitoriza serviciile Beneficiarului și va asigura un program de asistență tehnică permanent, 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână. În cazul în care Beneficiarul se confruntă cu o nefuncționare a Serviciilor, acesta va anunța centrul de asistență tehnică al Furnizorului prin telefon sau email conform informațiilor de la capitolul Detalii contact.

Cientul va atașa instiintării un raport de defecțiune. Un raport de defecțiune emis de Beneficiar trebuie să includă următoarele:

- Numele și numărul de telefon al persoanei care a raportat defecțiunea;
- Adresa locației/locațiilor unde s-a constatat nefuncționarea sau funcționarea necorespunzătoare;
- Numele și numărul de telefon al persoanei care răspunde de locația indicată;
- Tipul defecțiunii;
- ID-ul serviciului;

Reclamația va fi înregistrată sub forma unui tichet de deranjament (Trouble Ticket – TT), al cărui număr de identificare va fi transmis Beneficiarului și va servi la urmărirea sesizării respective până la rezolvarea definitivă. Un TT va putea fi închis numai cu acordul și confirmarea Beneficiarului (telefon sau e-mail).

Remedierea va fi comunicată de către Furnizor la adresa de email indicată în capitolul Detalii contact, Beneficiarul fiind obligat să confirme remedierea în termen de maxim o (1) oră de la expedierea emailului de către Furnizor. În cazul în care Beneficiarul nu răspunde în acest termen, se va considera că acesta a confirmat remedierea tacit.

9.3. Disponibilitatea Serviciului

8.3.1. Măsurarea disponibilității Serviciului

Disponibilitatea Serviciului se aplică asupra interfeței de acces. Formula de calcul a disponibilității lunare este:

$$\text{Disponibilitate} = (A - B) \times 100 / A$$

A = nr ore din luna

B = nr total de ore de nefuncționare = suma timpilor de defecțiune conform tichetelor de deranjament.

Disponibilitatea garantată a serviciului este de 99,85% pe luna.

În calculul disponibilității nu se va ține cont de întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere a rețelei și/sau echipamentelor, întreruperi anunțate cu cel puțin 48 ore înainte de către Furnizor. În cazul unor evenimente neprevăzute,

lucrările de întreținere a rețelei pot fi anunțate cu cel puțin 24 ore înainte de către Furnizor. Furnizorul va urmări ca aceste lucrări de mentenanță să fie efectuate în intervalul orar 03:00 AM și 07:00 AM.

8.3.2. Despagubiri (reduceri de nefuncționalitate)

În cazul în care, din motive imputabile Furnizorului, nu se furnizează Disponibilitatea Serviciului conform valorii garantate, Furnizorul va acorda reduceri la factura pe luna următoare conform pragurilor de mai jos. Despagubirea se acordă în luna imediat următoare perioadei de măsurare a parametrilor de calitate.

Disponibilitatea Serviciului	Reducere din Tarif lunar
99.85% - 98.00%	5%
97.99% - 95.00%	10%
94.99% - 93.00%	20%
Mai puțin de 93%	30%

9.4. Timpul de restabilire a Serviciului

Timpul maxim garantat de restabilire a serviciului este de 4 ore de la momentul sesizării făcute de către Beneficiar.

Sesizarea cu privire la un deranjament se consideră a fi complet rezolvată, iar timpul de restabilire a serviciului complet încheiat numai după ce serviciul a fost restabilit și Furnizorul a anunțat Beneficiarul, în consecință (prin email), conform prevederilor art. 8.2 de mai sus și acesta din urmă a confirmat prin email sau în mod tacit cu privire la remediere.

9.5. Întârzierea pachetelor în rețea

Întârzierea pachetelor în rețea se calculează ca medie a întârzierilor înregistrate la transmiterea unui set de pachete de date, dus-întors, în condițiile unui calculator direct conectat la interfața de acces. Valoarea întârzierii se va calcula ca media întârzierilor obținute la transmiterea a 100 de pachete cu dimensiunea de 100 Bytes („PING”) către adresa: www.2ktelecom.ro. Întârzierea pachetelor, în condițiile în care încărcarea legăturii de date pe care se efectuează măsuratoarea nu depășește 70% din lățimea de bandă contractată, are valori medii mai mici de 20 ms.

9.6. Pierderi de pachete

Modul de măsurare al pierderilor de pachete în rețea se va efectua folosind un calculator conectat direct la portul de acces prin transmiterea unui set de pachete de date cu următoarele caracteristici:

- nr de pachete: 100-1000
- timeout: 2 s;
- adresa IP a destinației: www.2ktelecom.ro
- dimensiunea pachetului: 100 bytes;

Valoarea garantată pentru parametrul pierderi de pachete este mai mică de 2%.

8.7. Condiții de acordare a despagubirilor

Despagubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate (reduceri de nefuncționalitate) se acordă la cererea Beneficiarului, lunar, numai ca deduceri din factura lunii următoare (cu excepția ultimei luni din perioada de contractare, când se deduc din valoarea acesteia). Pentru a beneficia de despagubiri Beneficiarul trebuie să facă o cerere scrisă, nu mai târziu de a zecea zi după începerea perioadei de facturare, în care să pună la dispoziție informații despre numărul tichetelor de deranjament. Despagubirile pentru diferiții parametri de calitate nu se cumulează, în cazul apariției unei Defecțiuni la doi sau mai mulți parametri de calitate, se va acorda Beneficiarului cea care are valoarea calculată cea mai mare. Despagubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 70% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzătoare serviciilor afectate, platibile de Beneficiar pe baza facturii lunare.

10. Detalii contact

	Pentru Furnizor	Pentru Beneficiar
Comercial		
Tehnic		
Financiar		

11. Conditii livrare

Locatia 1

Latimea de banda externa: _____ Mbps
Latimea de banda metropolitana/nationala: _____ Mbps
Termen de livrare: ____ zile
Adresa de livrare a Serviciului: _____
Camera: _____ Echipament: _____ Port: _____
Tip interfata: _____
Conexiune de backup: DA[] / NU []
Latimea de banda externa (conexiune backup): _____ Mbps
Latimea de banda metropolitana/nationala (conexiune backup): _____ Mbps

Comentarii:

12. Dispozitii finale:

12.1. Atat TCG cat si prezentul Contract au fost puse la dispozitia Beneficiarului inainte de incheierea lor.

Acest Contract contine 4 (patru) pagini, este semnat la Bucuresti, in 2 (doua) exemplare in limba romana, cate unul pentru fiecare parte contractanta.

Furnizor: SC 2K TELECOM SRL

Beneficiar:

Prin: *[account manager]*

Reprezentata de:

Semnatura:

Semnatura:

Data:

Data: