PRIMĂRIA HOMOROADE
INTRARE Nr. 2533
IEȘIRE
ziua 26 luna 11 anul 2018

EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

CONTRACT PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII COMUNICATII ELECTRONICE
PERSOANE JURIDICE NR. 100/10/01/04/03/1377 DATA 27.11.2018
FORMULAR

Telekom Romania Communications S.A. („Telekom Romania"), cu sediul social in Bucuresti, Piata Presei Libere, nr. 3-5, Cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, sector 1,, cod postal 013702, telefon 1234, fax 0219255, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI/CIF RO427320, capital social subscris si varsat 318.464.490 RON, operator de date cu caracter personal nr. 292, reprezentata prin
CHITAS ANDRADA, in calitate de REPREZENTANT VANZARI;

Client: Denumire si forma juridica COMUNA HOMOROADE ,cu sediul social in HOMORODU DE MIJLOC, str. Principală, nr. 285, bl. ___, sc. ___, ap. ___, cod postal 447163, sector / judet SATU MARE telefon 0261870705, fax _____, numar de ordine in Registrul Comertului J __/ _____ / _____, CUI 3963781, CIF _____, capital social de _____, cont bancar _____ _____, deschis la _____, reprezentata prin* ARDELEAN SIMION, in calitate de *PRIMAR, telefon 0762242141, e-mail _____
Persoana de contact Client*: Dl./Dna.* ARDELEAN SIMION telefon*: 0762242141, fax*: _____, e-mail*: _____
*date obligatorii

Adresa la care se va trimite factura:
Localitatea HOMORODU DE MIJLOC, str. Principală, nr. 285, bl. ___, sc. ___, ap. ___, cod postal 447163, sector / judet SATU MARE
Documente prezentate de Client in original si anexate in copie:
☐ Certificat de inregistrare Registrul Comertului; ☐ Imputernicire semnatar din partea Clientului
☐ Act de Spatiu in privinta locatiei unde se vor furniza Serviciile

DOCUMENTELE CONTRACTULUI

Alaturi de Formular, urmatoarele Anexe atasate Formularului fac parte integranta din Contract:
☐ Anexa Conditii Generale de Furnizare a Serviciilor
☐ Anexa Conditii Specifice (aferenta fiecarui Serviciu contractat de Client)
☐ Acord privind Nivelul Calitatii Serviciului (aferent fiecarui Serviciu contractat de Client)

Prin semnare, Clientul declara in mod expres ca a citit, a inteles si este pe deplin de acord cu prevederile Contractului (Formularul, anexele la Contract, Politica de furnizare a serviciilor Internet - disponibila la adresa www.telekom.ro si Lista de Tarife Telekom Romania - disponibila la adresa www.telekom.ro in vigoare la data semnarii Contractului), si ca a fost informat corect, complet si precis cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Telekom Romania.

Subsemnatul, CHITAS ANDRADA, in calitate de reprezentant Telekom Romania la semnarea prezentului, declar pe propria raspundere ca am verificat toate documentele prezentate de Client si care sunt atasate in copie si certific conformitatea lor cu originalul. Certific totodata faptul ca identitatea persoanei care reprezinta Clientul la semnarea prezentului a fost stabilita prin prezentarea actelor in original.

Subsemnatul, ARDELEAN SIMION, declar pe proprie raspundere ca am deplina autoritate sa reprezint Clientul la incheierea prezentului, in temeiul Imputernicirii acordate de catre Client si a carei copie este anexata la prezentul, si imi asum raspunderea pentru actionarea in calitate de reprezentant al Clientului la incheierea prezentului. Declar ca la data semnarii prezentului, Clientul nu se afla in incapacitate de plata si impotriva Clientului nu s-a deschis procedura insolventei.

Incheiat astazi, 23/11/2018, in 2 (doua) exemplare, unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

	CLIENT COMUNA HOMOROADE	Telekom Romania Communications S.A.
Prin	ARDELEAN SIMION	CHITAS ANDRADA
	(nume si prenume in clar)	(nume si prenume in clar)
Semnatura si stampila		_____
		(daca e semnat prin dealer, se vor trece detaliile dealerului si ale reprezentantului sau)

MANAGED VPN

ANEXA CONDITII SPECIFICE NR. DE INREGISTRARE 100/10/01/04/03/1378 LA CONTRACTUL NR. 100/10/01/04/03/1377 DIN DATA DE 27.11.2018 , INCHEIATA INTRE:

Telekom Romania Communications S.A. ("Telekom Romania"), cu sediul social in Piata Presei Libere nr. 3 - 5, Cladirea City Gate, Etajele 7-18 din Turnul de Nord, Sector 1, Bucuresti, cod postal 013702, telefon 1921, numar de ordine in Registrul Comertului J40/8926/1997, CUI 427320, CIF RO427320, capital social subscris si integral varsat de 318.464.490 lei, operator de date cu caracter personal nr. 292, reprezentata prin
CHITAS ANDRADA ,in calitate de REPREZENTANT VANZARI

si
Clientul: COMUNA HOMOROADE ,cu sediul social in HOMORODU DE MIJLOC, str. Principală, nr. 285, bl. ___, sc. ___, ap. ___, cod postal 447163, sector / judet SATU MARE telefon 0261870705, fax _____, numar de ordine in Registrul Comertului J __/ _____ / _____, CUI 3963781, CIF _____, capital social de _____, cont bancar _____ _____, deschis la _____, reprezentata prin* ARDELEAN SIMION, in calitate de *PRIMAR
prevede urmatoarele:

ART. 1 DEFINIREA SERVICIULUI

1.1 Serviciul Managed VPN este un serviciu de transmisii de date care, utilizand infrastructura Telekom Romania, pune la dispozitia clientilor retele virtuale private folosind tehnologia MPLS.
Serviciul Managed VPN furnizat Clientului in baza prezentei este descris in art. 8 de mai jos („Serviciul"); Serviciul este in versiunea Serviciul de Baza, daca nu se activeaza Optiuni Suplimentare - orice alta optiune vizand una dintre componentele Serviciului de Baza reprezinta o optiune suplimentara, neinclusa in Serviciul de Baza, si cu tarif distinct (detalii in Anexa Detalii Specificatii Serviciu, pe care Clientul este de acord sa o primeasca pe e-mail).

ART. 2 DEFINITII

Punct de Oferire a Serviciului - interfata dintre serviciul Managed VPN si echipamentul terminal al Clientului conectat la aceasta prin intermediul unui echipament.
Linia de Acces - asigura comunicatia intre locatia Clientului si cel mai apropiat punct de prezenta al retelei Telekom Romania.
Echipament - echipament de tip modem/router pus la dispozitia Clientului in regim de custodie, necesar pentru furnizarea serviciului Managed VPN si instalat de catre Telekom Romania la Locatia Clientului; in cazul Optiunii Suplimentare Date Mobile, livrate prin curier, echipament de tip modem pus la dispozitia Clientului de catre Telekom Romania prin vanzare cu pret redus.
Restrictii privind utilizarea Echipamentului – Clientul nu are dreptul sa acceseze configuratia echipamentului si / sau sa o modifice. Clientul nu are dreptul sa deconecteze Linia de Acces de Echipament. Orice deteriorare sau intrerupere a Serviciului datorata nerespectarii restrictiilor de mai sus este considerata din culpa Clientului. Echipamentul pus la dispozia clientului de catre Telekom Romania este configurat sa functioneze in reteaua Telekom Romania.
Locatia - Punct de prezenta - adresa la care Clientul solicita furnizarea serviciului Managed VPN; poate fi Sediul Central, sau oricare alta locatie unde este furnizat Serviciul.
Sediul Central - adresa unde Clientul are biroul central si centrul de aplicatie.
Largimea de Banda - 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.

ART. 3 INTRAREA IN VIGOARE A ANEXEI

3.1 Prevederile prezentei anexe ("Anexa") intra in vigoare la data semnarii sale de catre ambele parti.
3.2 Anexa produce efecte pe o perioada de 2 ANI (considerata „Perioada Minima Initiala"), calculata de la activarea Serviciului in a 2-a Locatie conform prezentei Anexe (inclusiv in privinta Optiunilor Suplimentare Date Backup, Date Mobile si Backup Premium). In cazul in care activarea Serviciului in a 2-a Locatie nu este posibila pentru alte motive decat culpa Telekom Romania (e.g. Clientul refuza instalarea Echipamentului, Clientul refuza semnarea procesului-verbal de predare-primire Echipament, etc.), Perioada Minima Initiala se calculeaza de la semnarea prezentei Anexe de catre ambele parti.
3.3 La expirarea Perioadei Minime Initiale durata prezentei Anexe se prelungeste automat pe perioada nedeterminata daca nicio parte nu notifica cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea Perioadei Minime Initiale ca nu mai doreste continuarea furnizarii Serviciului in baza prezentei Anexe. Pe perioada in care durata prezentei Anexe este prelungita automat, oricare

parte o poate denunta unilateral, printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, prezenta Anexa incetand la expirarea termenului de preaviz de 30 de zile.

ART. 4 ACTIVAREA SERVICIULUI

4.1 Termenul in care Telekom Romania se obliga sa execute lucrarile pentru conectarea tuturor Locatiilor la care Clientul solicita furnizarea Serviciului prin prezenta Anexa este de _____ zile lucratoare de la data semnarii Anexei, dar nu mai tarziu de _____, cu conditia ca si Clientul sa fi indeplinit conditiile de gazduire a Echipamentelor specificate in procesul verbal de predare-primire a Echipamentului.

4.2 Cu ocazia activarii Serviciului in Sediul Central si la fiecare Locatie, Telekom Romania si Clientul vor semna un proces verbal de receptie a Serviciului Managed VPN in respectiva locatie si un proces verbal de predare-primire Echipament in custodie. Daca Telekom Romania instaleaza Echipamentele necesare furnizarii Serviciului, dar Clientul refuza semnarea procesului de receptie a Serviciului Managed VPN, Telekom Romania va testa Serviciul activat, conform procedurilor interne, iar Serviciul va fi considerat activat in ziua testarii realizate de Telekom Romania, daca rezulatele testelor indica functionarea Serviciului la parametrii contractati. Clientul va fi informat despre rezultatele testelor si despre data considerata astfel ca data activarii Serviciului.

4.3 In cazul in care Clientul opteaza pentru furnizarea Echipamentului aferent Optiunilor Suplimentare Date Backup, Backup Premium, Date Mobile in custodie, reprezentantul Telekom Romania si Clientul vor semna un proces verbal de receptie a Optiunii Suplimentare in fiecare Locatie (atestand activarea Optiunii Suplimentare) si un proces verbal de predare-primire Echipament in custodie. Daca Telekom Romania instaleaza Echipamentele necesare furnizarii Optiunilor Suplimentare, dar Clientul refuza semnarea procesului verbal de receptie a Optiunilor Suplimentare, Telekom Romania va testa Optiunea Suplimentara activata, conform procedurilor interne, iar Optiunea Suplimentara va fi considerata activata in ziua testarii realizate de Telekom Romania, daca rezulatele testelor indica functionarea Optiunii Suplimentare la parametrii contractati. Clientul va fi informat despre rezultatele testelor si despre data considerata astfel ca data activarii Optiunilor Suplimentare.

4.4 In cazul in care Clientul opteaza pentru furnizarea Echipamentului aferent Optiunii Suplimentara Date Mobile prin curier, data livrarii acestuia (consemnata in documentele semnate in fata curierului) va fi considerata data activarii Optiunii Suplimentare. La data livrarii, Echipamentul este transferat in proprietatea Clientului, iar Clientul este responsabil de instalarea si utilizarea acestuia.

4.5 Daca Serviciul sau oricare din Optiunile Suplimentare: Date Mobile, Date Backup, Backup Premium nu poate fi activat/a intr-o Locatie pentru alte motive decat culpa Telekom Romania (ex. Clientul nu permite instalarea Echipamentelor, Clientul nu asigura conditiile de gazduire a Echipamentelor specificate in procesul verbal de predare-primire Echipamente, Clientul refuza semnarea procesului verbal de predare-primire Echipament, etc.), Telekom Romania este indreptatit sa considere prezenta Anexa incetata de drept in privinta Serviciului/Optiunii Suplimentare din respectiva Locatie, fara interventia instantei si fara alte formalitati in acest sens. In acest caz, Clientul va datora catre Telekom Romania despagubiri pentru incetare prematura in cuantum egal cu contravaloarea Abonamentelor Lunare pe care Clientul ar fi trebuit sa le plateasca pentru furnizarea Serviciului, si/sau a Optiunii Suplimentare in Locatia respectiva (daca Serviciul/Optiunea Suplimentara ar fi fost activat/a in acea Locatie la data stabilita pentru instalare), pana la data la care Perioada Minima Initiala ar fi expirat.

4.6 In cazul in care Clientul solicita conectarea unor Locatii suplimentare celor mentionate in aceasta Anexa sau modificarea oricarei Optiuni Suplimentare, Telekom Romania si Clientul vor incheia acte aditionale in acest sens. Daca nu se prevede altfel in actul aditional, toate Locatiile suplimentare si Optiunile Suplimentare Date Backup, Backup Premium si Date Mobile se vor subscrie Perioadei Minime Initiale din prezenta Anexa.

ART. 5 CONDITII DE PLATA

5.1 In schimbul furnizarii Serviciului in fiecare Locatie, Clientul datoreaza catre Telekom Romania tariful de conectare si Abonamentul pentru Serviciu, in conditiile mentionate in prezenta Anexa.

5.2 Tariful de activare a Serviciului in privinta fiecarei Locatii se factureaza odata cu Abonamentul Lunar si se va plati o singura data in baza primei facturi emise de Telekom Romania pentru Abonament. Abonamentul este compus din tariful lunar pentru Serviciu si tariful lunar pentru fiecare dintre Optiunile Suplimentare (daca este cazul).

5.3 Abonamentul va fi facturat lunar, in avans. Prima factura aferenta Serviciului va cuprinde tariful de conectare a Serviciului, Abonamentul in cota fractionara aferent lunii in care s-a activat Serviciul (avand ca referinta Data Activarii) si Abonamentul pentru o luna in avans. Tariful de conectare si primul Abonament vor fi facturate ulterior semnarii procesului verbal de receptie a serviciului Managed VPN.

5.4 Telekom Romania nu percepe taxa pentru serviciul conex de reconectare urmare a suspendarii Serviciului pentru culpa Clientului.

ART. 6. REMEDIEREA DERANJAMENTELOR

6.1 Orice deranjament privind functionarea Serviciului va fi adus de indata la cunostinta Telekom Romania, iar Telekom Romania va remedia situatia de nefunctionare datorata culpei sale conform specificatiilor din Acordul privind Nivelul Calitatii Serviciului Managed VPN.
6.2 Optiunile Suplimentare de backup (Backup Premium si Date Backup) si Date Mobile nu fac obiectul Acordului privind Nivelul Calitatii Serviciului Managed VPN, fiind oferite pe principiul „Best-Effort", fiind remediate conform prevederilor din Anexa Conditii Generale.
6.3 In cazul in care Clientul reclama deranjamente repetate sau nerespectarea de catre Telekom Romania a parametrilor contractati privind furnizarea Serviciului, Clientul accepta ca testele pentru analiza parametrilor de furnizare a Serviciului sa se faca numai de Telekom Romania si numai conform procedurilor interne. Clientul declara ca va accepta si respecta rezultatele obtinute in urma testarii Telekom Romania pentru aprecierea parametrilor de functionare a Serviciului.

ART. 7. INCETAREA ANEXEI

7.1 Daca furnizarea Serviciului intr-o Locatie inceteaza inainte de expirarea Perioadei Minime Initiale calculate conform art. 3.2, altfel decat urmare a culpei Telekom Romania, Clientul va fi obligat la plata catre Telekom Romania, cu titlu de despagubiri pentru incetare prematura, pentru Locatia in privinta careia intervine incetarea Serviciului, a unei sume egale cu suma tuturor Abonamentelor Lunare care ar fi trebuit achitate de Client pana la data la care Perioada Minima Initiala ar fi expirat potrivit acestei Anexe.
7.2 Daca furnizarea oricarei Optiuni Suplimentare Date Mobile, Date Backup si/sau Backup Premium inceteaza inainte de expirarea Perioadei Minime Initiale calculate conform art. 3, altfel decat urmare a culpei Telekom Romania, Clientul va fi obligat la plata catre Telekom Romania, cu titlu de despagubiri pentru incetare prematura, a unei sume egale cu suma tuturor abonamentelor lunare care ar fi trebuit achitate de Client pana la data la care Perioada Minima Initiala, ar fi expirat conform prezentei.
7.3 Daca, urmare a desfiintarii unei/unor Locatii sau a imposibilitatii de activare a Serviciului intr-o Locatie/in anumite Locatii din culpa Clientului, Serviciul ar putea fi furnizat numai intr-o singura Locatie si Clientul nu a solicitat activarea Optiunii Suplimentare Date Mobile, prezenta Anexa va inceta automat in privinta tuturor Locatiilor, cu respectarea prevederilor privind despagubirile pentru incetare prematura din prezenta.
7.4 Incetarea furnizarii Serviciului intr-o Locatie atrage de drept incetarea furnizarii Optiunii Suplimentare Date Backup/Backup Premium in privinta Locatiei respective. Prezenta Anexa va inceta automat in privinta Locatiei, cu respectarea prevederilor privind despagubirile pentru incetare prematura de la art. 7.1. si 7.2.
7.5 Clientul se obliga sa returneze Echipamentul furnizat de Telekom Romania in custodie in maxim 5 zile de la incetarea Serviciului, din orice motiv, sau sa permita ridicarea sa de catre Telekom Romania, in caz contrar platind catre Telekom Romania suma de 1000 de Euro (fara TVA) pentru fiecare Echipament furnizat Clientului. Aceasta taxa se va aplica si pentru cazurile in care Echipamentul este pierdut, deteriorat, furat, instrainat catre terte persoane sau mutat din locatie fara cceptul prealabil obtinut de la Telekom Romania. Clientul intelege si accepta ca Telekom Romania poate denunta unilateral Contractul in privinta furnizarii Serviciului in maxim 15 (cincisprezece) zile lucratoare de la data semnarii prezentei Anexe de catre ambele parti, fara a datora despagubiri sau alte daune-interese catre Client pentru o astfel de incetare. Telekom Romania isi va manifesta intentia de denuntare unilaterala a Contractului in privinta Serviciului printr-o notificare scrisa trimisa catre Client in cadrul termenului de 15 zile, prin (i) posta la adresa sediului social al Clientului indicat in prezenta, sau (ii) e-mail la adresa de e-mail _____, sau (iii) fax (cu confirmarea transmiterii) la numarul de fax _____. Incetarea Contractului in privinta furnizarii Serviciului in aceste conditii se va produce automat la data implinirii termenului de 15 zile lucratoare.

ART. 8. CONFIGURATII SERVICIU

8.1 Optiuni Suplimentare Generale, ce vor fi activate in toate Locatiile

☐ Topologie any-to-any ☐ Topologie hibrida
☐ Transport transparent ☐ Transport diferentiat
☐ Adresare IP la alegerea Clientului
☐ Acces la interfata de monitorizare

Nume utilizator: _____

Parola de acces pentru https://vpnportal.telekom.ro se va comunica Clientului in modul urmator: Telekom Romania va mentiona parola intr-un fisier de tip „Text Document" (.txt), arhivat cu parola (diferita decat cea pentru acces la https://vpnportal.telekom.ro) 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_____, iar parola pentru deschiderea fisierului de tip .7z sau .zip va fi comunicata Clientului prin SMS la numarul de telefon_____.

Clientul va salva pe calcultor 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 parolei de accces la https://vpnportal.telekom.ro.

Telekom Romania recomanda Clientului ca la prima conectare la https://vpnportal.telekom.ro, sa modifice parola de acces, iar noua parola sa contina minim 10 caractere si cel putin o litera mica, o majuscula, o singura cifra si una dintre aceste caractere speciale ~! @ # $% ^ & * () _ +.

☐ Distribuire acces Internet
☐ Acces SNMP
☐ Defender+
☐ Monitorizare proactiva

8.2 Optiuni Suplimentare Individuale, ce vor fi activate in anumite Locatii, conform Art. 9

☐ Backup Premium (BP)
☐ Rutare dinamica de baza (RB) ☐ Rutare dinamica extra (RE)
.☐ DHCP ☐ DHCP Relay*
.☐ Date Backup (DB)

*Nota: Optiunile DHCP si DHCP Relay nu se pot oferi simultan. La solicitarea clientului, se va bifa numai una din optiuni

8.3 Optiuni Suplimentare privind Nivelul de calitate garantata a Serviciului

☐ SLA Advanced ☐ SLA Premium

8.4 Optiuni Suplimentare privind accesul la serviciu de pe dispozitive mobile

☐ Date Mobile pentru un numar de _____ utilizatori.

Livrarea Echipamentului aferent Optiunii Suplimentare Date Mobile se va realiza:

☐ prin personal Telekom Romania ☐ prin curier

Adresa de livrarea a Echipamentelor

Localitate_____ Judet_____ Str_____ Nr. _____ Bloc_____ Scara_____
Etaj_____ Ap. _____ Sector/Judet_____

Persoana de contact..... Numar de telefon.....

☐ Activare VPN Client Software pentru un numar de _____ utilizatori.

Nume utilizator*)

Parolele de acces pentru Optiunea Suplimentara VPN Client Software se vor comunica Clientului in modul urmator: Telekom Romania va mentiona parola intr-un fisier de tip „Text Document" (.txt), arhivat cu parola (diferita decat cele pentru VPN Client Software) 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_____, iar parola pentru deschiderea fisierului de tip .7z sau .zip va fi comunicata Clientului prin SMS la numarul de telefon_____.

Clientul va salva pe calcultor 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 VPN Client Software.

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

ART. 9 LISTA LOCATIILOR SI SPECIFICATII TARIFARE (IN EURO, FARA TVA)

9.1 Locatii fixe

Adresa	Largime de banda[1]	Optiuni Suplimentare Individuale				Tarif activare [3]	Abonament Lunar	
		RB[2]	RE[2]	DHCP[2]	DHCP Relay[2]		Serviciu[4]	SLA[5]
Localitatea HOMORODU DE MIJLOC, str. Principală, nr. 285, cod postal 447163, sector / judet SATU MARE	2MB					0 €	80 €	0 €
Total Locatii						0 €	80 €	0 €

(a) (b) (c)

[1] Largimea de banda aferenta Serviciului Managed VPN.
[2] X = se va activa in Locatia respectiva.
[3] tariful perceput pentru activarea Serviciului in Locatia respectiva, inclusiv pentru activarea Optiunilor Suplimentare (exceptie Backup Premium si Date Backup).
[4] Abonamentul Lunar perceput pentru Serviciul furnizat in Locatia respectiva, inclusiv pentru Optiuni Suplimentare (exceptie Backup Premium si Date Backup), dar fara SLA .
[5] Abonamentul Lunar perceput pentru SLA-ul asociat Serviciului in Locatia respectiva; se calculeaza ca procent din Abonamentul Lunar pentru Serviciu.

9.2 Optiuni backup (daca este cazul)

Adresa	Optiuni Suplimentare Individuale		Tarif activare BP[3]	Tarif activare DB[3]	Abonament Lunar	
	BP[1]	DB[2]			BP[4]	DB[4]
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
Total Locatii			.....	.....	.....	.....
			(d)	(e)	(f)	(g)

[1] Largimea de banda aferenta Optiunii Suplimentare Backup Premium
[2] X = se va activa in Locatia respectiva.
[3] tariful perceput pentru activarea Optiunii Suplimentare Backup Premium si/sau Date Backup Locatia respectiva.
[4] Abonamentul Lunar perceput pentru Optiunea Suplimentara Backup Premium si/sau Date Backup Locatia respectiva.

9.3 Date mobile (daca este cazul)

	Per utilizator		Numar utilizatori	Total	
Tarif activare	.....	X	.....	.....	(h)
Abonament lunar Optiune Date Mobile	.....			.....	(i)

9.4 VPN Client Software (daca este cazul)

	Per utilizator		Numar utilizatori	Total	
Tarif activare	.....	X	.....	.....	(j)
Abonament lunar Optiune Suplimentara VPN Client Software	.....			.....	(k)

9.5 Totaluri

Total facturabil initial (a+d+e+h+j) _____ Euro, fara TVA

Total facturabil lunar (b+c+f+g+i+k) 80 Euro / luna, fara TVA

ART.10 GARANTIE. PLATI INTERMEDIARE

Telekom Romania poate solicita Clientului o garantie (nepurtatoare de dobanda, maxim 4 Abonamente/Chirii/valoarea celei mai mari facturi) in contul Telekom Romania/plati intermediare inainte de emiterea facturii, printre altele, daca Clientul: a)nu este deja client Telekom Romania la data semnarii prezentei; b)nu a efectuat la timp platile; c)este pe liste de datornici; d)are debite la Telekom Romania la data semnarii prezentei; e)are o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f)depaseste prin trafic limita de credit stabilita de Telekom Romania; g)prezinta risc financiar prin analiza Telekom Romania; h) suspiciune de frauda. Telekom Romania poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii Clientul a platit integral facturile Telekom Romania in ultimele 5 luni inaintea cererii. Plata intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiate intr-o factura ulterioara. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata intermediara pana la data indicata, Telekom Romania poate sa suspende Serviciul sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati.

ART. 11. DATE DE CONTACT*

Datele de contact ale persoanei fizice mandatate sa semneze Anexa in numele si pe seama Clientului (reprezentantul legal al Clientului/imputernicitul):

Nume ARDELEAN Prenume SIMION
Calitate in care semneaza PRIMAR
Telefon fix de serviciu 0261870705, Fax de serviciu _____,
Mobil de serviciu 0762242141, Email de serviciu_____,
Adresa la care se va trimite factura aferenta Serviciului achizitionat prin Anexa:
Localitatea HOMORODU DE MIJLOC, str. Principală, nr. 285, bl. ___, sc. ___, ap. ___, cod postal 447163, sector / judet SATU MARE

*(campuri obligatoriu de completat)

In vederea imbunatatirii comunicarii intre Telekom Romania si Client, urmatoarele campuri trebuie completate cu datele de contact ale altor persoane de contact din compania Clientului*:

Contact decizional - Director / Director executiv / Director administrativ
Nume ARDELEAN Prenume SIMION
Telefon fix de serviciu 0261870705, Fax de serviciu _____,
Mobil de serviciu 0762242141 Email de serviciu_____

Contact factura – CFO / Responsabil financiar
Nume _____ Prenume _____
Telefon fix de serviciu _____, Fax de serviciu _____,
Mobil de serviciu _____, Email de serviciu_____

Contact tehnic - Responsabil departamentul tehnic
Nume _____ Prenume _____
Telefon fix de serviciu _____, Fax de serviciu _____,
Mobil de serviciu _____, Email de serviciu_____

*(campuri obligatoriu de completat)

Anexa este insotita 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 Anexa 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 Anexa 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.

Subsemnatul, CHITAS ANDRADA, in calitate de reprezentant Telekom Romania, 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.

Subsemnatul, ARDELEAN SIMION declar pe proprie raspundere ca am deplina autoritate sa reprezint Clientul la incheierea prezentei Anexe, 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 acestei Anexe. Declar ca Imputernicirea anexata este valabila la data semnarii Anexei si nu a fost revocata. Declar, de asemenea, pe propria raspundere ca, la data semnarii prezentei Anexe, Clientul nu se afla in incapacitate de plata si impotriva Clientului nu s-a deschis procedura insolventei.

Relatii cu clientii si asistenta deranjamente:
1921 – ofera informatii si primeste cereri pentru Servicii si asistenta deranjamente (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile, gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si cu tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale); 0219255 – fax vanzari si relatii cu clientii (apel gratuit din retelele Telekom Romania si Telekom Romania Mobile); business@telekom.ro – e-mail vanzari si relatii cu clientii; www.telekom.ro –ofera informatii referitoare la tarifele si preturile in vigoare (Lista de tarife).
Tratare deranjamente online: https://vpnportal.telekom.ro

In masura in care nu contravin conditiilor si termenilor din prezenta Anexa, Conditiile Generale de Furnizare a Serviciilor semnate de Client se vor aplica si prezentei Anexe.

Prezenta Anexa a fost semnata azi 27.11.2018, in limba romana, in 2 (doua) exemplare originale, unul pentru Client si unul pentru Telekom Romania.

Client
COMUNA HOMOROADE
Prin ARDELEAN SIMION
(nume si prenume in clar)
Semnatura si Stampila

Telekom Romania
Telekom Romania Communications S.A.
Prin CHITAS ANDRADA
(nume si prenume in clar)

REȚELE VIRTUALE PRIVATE
TELEKOM ROMANIA SLA

ACORD PRIVIND NIVELUL CALITATII SERVICIULUI „REȚELE VIRTUALE PRIVATE" („SERVICIUL")
EMIS DE CATRE TELEKOM ROMANIA IN CALITATEA SA DE FURNIZOR DE RETELE DE COMUNICATII ELECTRONICE SI SERVICII

Prin prezentul SLA, 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 definiri 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 consacrate.

1. INTRODUCERE

1.1. OBIECTUL ACORDULUI

Acest Acord privind Nivelul Calitatii Serviciilor (denumit in continuare „SLA") constituie parte integranta a Contractului 100/10/01/04/03/1377 /27.11.2018 (denumit in continuare „Contractul") intre TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A., in calitate de furnizor (denumit in continuare „Telekom Romania"), si COMUNA HOMOROADE, in calitate de client (denumit in continuare „Clientul").

Acest SLA stabileste termenii si conditiile pentru:

- Nivelul de furnizare a Serviciului 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. VALABILITATEA SLA

Prezentul SLA intra in vigoare incepand cu data de semnare a Contractului sau a Actului Aditional de contractare a SLA-ului (dupa caz), si va fi valabil pe intreaga durata de valabilitate a Contractului.
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 notiuni, expresii si abrevieri existente in acest SLA au intelesurile specificate mai jos:
Tipul de SLA – reprezinta o categorie a documentului SLA care reflecta nivelul de angajare al Telekom Romania cu privire la furnizarea Serviciului. Se ofera trei tipuri de SLA: STANDARD, ADVANCED, PREMIUM.
Exceptiile si Conditiile de Excludere – reprezinta factori a caror prezenta poate face ca indicatorii de SLA calculati sa fie nerelevanti si/sau inaplicabili. Urmatoarele elemente, ANR, PMN si SCN, constituie astfel de factori.
Arie de Non-Responsabilitate (ANR) – este element de Exceptii si Conditii de Excludere si se refera la acele retele populate cu echipament detinut si administrat exclusiv de catre Client si/sau terte parti si asupra carora Telekom Romania nu are niciun fel de control.

Perioada de Masuratori Nevalide (PMN) -este 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:

- Perioada pana la punerea in functiune a Serviciului (consemnata prin semnarea *Procesului verbal de acceptanta*);
- Perioade de testare sau de instalare si punere in functiune a modificarilor aduse Serviciului;
- Perioade de Mentenanta Programata;
- Perioade corespunzatoare unui Tichet de Deranjament fals (ex: cand cauzele reclamatiei care a condus la deschiderea tichetului nu sunt reale si, deci, nu cad in responsabilitatea Telekom Romania);
- Perioade de intrerupere a Serviciului 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 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 raspunzator de consecintele negative asupra Serviciului. Aceste situatii pot aparea in momentul in care Clientul nu respecta urmatoarele obligatii:

- Sa asigure un mediu informatic propice de utilizare a Serviciului (ex. calculatoare si/sau servere prevazute cu sisteme antivirus);
- Sa actualizeze software-ul si configuratiile echipamentelor la care ii este autorizat accesul, corespunzator cu cerintele Telekom Romania aferente Serviciului (daca exista);
- Sa respecte termenii *Politicii de Utilizare Acceptabila a Serviciului* (daca exista ca anexa la Contract);
- Sa asigure un mediu ambiant corespunzator pentru functionarea CPE-urilor si/sau conditii de operare in conformitate cu cerintele Telekom Romania sau specificatiile tehnice ale fabricantului de echipament;
- Sa asigure conditiile de desfasurare a operatiilor de Mentenanta Corectiva cand este cazul;
- Sa asigure o incarcare de mai putin de 75% din Largimea de banda cand se testeaza Intarzierea, Pierderea de pachete si Jitter-ul.

Reteaua – structura de comunicatii electronice detinuta si operata de 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). Reteaua reprezinta suportul fizic si functional care face posibila furnizarea Serviciului.

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

Call Center – reprezinta o structura organizationala a Telekom Romania in ale carei atributii intra si cea de punct unic de contact in relatia directa cu clientii: inregistrarea reclamatiilor si a altor tipuri de apeluri, redirectionarea apelurilor, deschiderea / inchiderea tichetelor de deranjament, notificarea clientilor, etc.

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 intreruperea acestuia la nivelul Locatiilor incluse in lista de supraveghere intocmita potrivit optiunilor de SLA indicate de Client.

Deranjamentul – reprezinta evenimentul prin care se constata ca Serviciul este inutilizabil de catre Client.

Deranjamentul se raporteaza la fiecare Locatie si presupune constatarea uneia din situatiile urmatoare:

- Intreruperea totala a Serviciului in acea Locatie, care presupune imposibilitatea comunicatiei IP (trimiterea si primirea de pachete IP) cu/din acea Locatie, atat din/catre alte Locatii neafectate de vreun deranjament, cat si din Centrul de Operare al Retelei (NOC), situatie care dureaza, fara intrerupere, cel putin 10 minute;
- Alterarea severa a parametilor de transport ai elementelor Retelei. Aceasta presupune constatarea a cel putin uneia din situatiile urmatoare, pe o durata de cel putin 10 minute: (1) Scaderea cu peste 30%, sub valoarea garantata, a Largimii de banda la nivelul interfetei de acces in acea Locatie, in conditiile in care solicitarea de trafic este pentru intreaga Largime de banda garantata; (2) Cresterea cu mai mult de 100% a Intarzierii Dus-Intors, in raport cu valoarea garantata; (3) Cresterea cu mai mult de 100% a Pierderii de Pachete, in raport cu valoarea garantata; (4) Cresterea cu mai mult de 100% a Jitter-ului), in raport cu valoarea garantata.

Durata Deranjamentului se considera intre momentul constatarii / detectarii sale si momentul constatarii / detectarii restabilirii

Serviciului din punctul de vedere al Telekom Romania, fapt confirmat ulterior de catre Client.
Tichetul de Deranjament – reprezinta o inregistrare din sistemele aplicatiilor informatice ale Telekom Romania, asociata unui Deranjament. Tichetul de Deranjament este identificat printr-un numar unic care se comunica Clientului.

- 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.

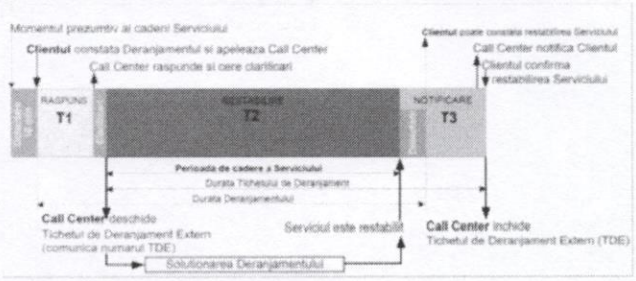
Observatie: In afara de TDE deschis in urma detectarii unui Deranjament, poate exista si TDE deschis ca urmare a reclamatiei Clientului privind o Degradare a Serviciului (vezi definitia). Perioada de timp in care Serviciul degradat este adus la parametrii angajati nu se ia in considerare la calculul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

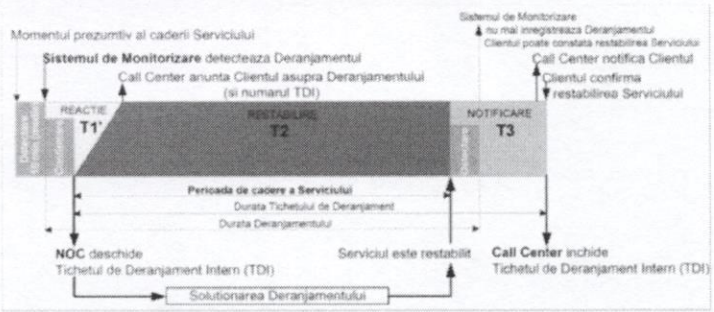
Durata oricarui Tichet de Deranjament reprezinta suma dintre Timpul de Restabilire (T2) si Timpul de Notificare (T3) – vezi fig. 1 si fig. 2.
CPE (Customer Premises Equipment-eng.) – reprezinta un echipament al Telekom Romania, care delimiteaza Reteaua de structura de comunicatii a Clientului.
Degradarea Serviciului – reprezinta acea stare in care Serviciul este partial utilizabil de catre Client, cel putin pentru una dintre Locatii, si se caracterizeaza prin abaterea de la valorile garantate ale parametrilor de transport care se situeaza in plaja dintre limitele garantate si limitele care definesc situatia de Deranjament, fara a le include pe acestea din urma.
In caz de Degradare a Serviciului, Clientul poate sa depuna o reclamatie in vederea restabilirii parametrilor Serviciului la valorile agreate.
Suspendarea Serviciului – reprezinta acea stare a Serviciului de a fi inutilizabil de catre Client, fie in urma deciziei Telekom Romania, ca o consecinta a incalcarii de catre Client a obligatiilor contractuale, fie in urma unei cereri explicite din partea Clientului. Termenii si conditiile pentru Suspendarea Serviciului si repunerea in functiune sunt definiti in Contract.
Fereastra de Timp Glisanta (FTG) – reprezinta un interval de timp continuu egal cu ciclul de facturare, in care se calculeaza indicatorii SLA.
Disponibilitatea Serviciului – se defineste, prin raportare la FTG, pentru fiecare Locatie in parte, si reprezinta acea caracteristica masurabila a Serviciului de a fi utilizabil ori de cate ori Clientul are nevoie de acesta.
Disponibilitatea Serviciului se calculeaza in urma inregistrarii tuturor Perioadelor de cadere a Serviciului, situate in FTG (vezi art. 3.2).
Perioada de cadere a Serviciului – reprezinta perioada dintre momentul deschiderii unui Tichet de Deranjament (TDE ori TDI), asociat unui Deranjament si momentul restabilirii Serviciului din punctul de vedere al Telekom Romania (situatie confirmata ulterior de catre Client).
Perioada de cadere a Serviciului coincide cu Timpul de Restabilire (T2), pentru ambele abordari ale Mentenantei Corective (vezi definitia): reactiva si proactiva.
Largimea de Banda – este un idicator 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.
Intarzierea Dus-Intors (sau Latenta) – este un idicator de trafic care reprezinta timpul mediu necesar unui pachet sa parcurga ruta de la sursa pana la destinatie si inapoi la sursa.
Pierderea de Pachete – reprezinta un indicator de trafic definit ca procentajul (%) de pachete pierdute sau care au suferit alterari pe durata transmiterii intre doua puncte apartinand Retelei.
Jitter – este un indicator de trafic definit ca diferenta intre cea mai mare Latenta si cea mai mica Latenta dintr-un set de masuratori realizate intre doua puncte apartinand Retelei.
Mentenanta Programata – reprezinta activitatile desfasurate de catre Telekom Romania in propria Retea in scopul prevenirii unor Deranjamente (intretinere preventiva), extinderii si dezvoltarii Retelei (upgrade, instalari de noi echipamante) si modificari de configuratii existente. Activitatile de Mentenanta Programata care ar putea afecta Serviciul presupun informarea prealabila a Clientului. Mentenanta Programata poate fi amanata daca este necesar. Telekom Romania va efectua aceste activitati, pe cat posibil, intr-o maniera care sa nu afecteze Disponibilitatea Serviciului.
Mentenanta Corectiva (Solutionarea Deranjamentelor) – este o activitate efectuata de catre Telekom Romania asupra echipamentului/cu echipamentul aflat in propria responsabilitate pentru a rezolva probleme care afecteaza Disponibilitatea Serviciului.

In aplicarea Mentenantei Corective Telekom Romania aplica doua abordari: abordarea reactiva si abordarea proactiva.

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



b) Abordarea proactiva – este descrisa in diagrama din 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 reprezinta intervalul de timp in care Call Center raspunde la apelul Clientului prin care acesta reclama un Deranjament constatat.

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, la nivelul a cel putin unei Locatii, 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, reprezinta perioada dintre 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) si momentul restabilirii Serviciului din punctul de vedere al Telekom Romania (restabilire ce trebuie confirmata ulterior de catre Client).

Timpul de Notificare (T3) – in ambele abordari, reactiva – fig 1 si proactiva – fig 2, reprezinta intervalul de timp in care Call Center contacteaza Clientul pentru a-i notifica incheierea activitatii de restabilire Serviciului si a-i cere sa confirme acesta pentru a inchide, in caz afirmativ, Tichetul de Deranjament (TDE sau TDI).

Feedback catre Client – este actiunea realizata de catre Call Center Telekom Romania care consta in a informa periodic Clientul, prin telefon sau email, asupra starii activitatii de Mentenanta Corectiva. Actiunea se desfasoara in perioada T2 (Timp de Restabilire).

3. INDICATORI SLA SI ANGAJAMENTUL TELEKOM ROMANIA

In conformitate cu prezentul SLA, Telekom Romania isi asuma obligatii in privinta urmatoarelor:

3.1. FURNIZAREA SERVICIULUI

Angajament: Telekom Romania intelege sa furnizeze Serviciul la parametrii angajati, in mod permanent (24/24, 365/365) si in toate Locatiile, pe toata durata Contractului in care Clientul beneficiaza de SLA.

3.2. DISPONIBILITATEA SERVICIULUI

Aplicabilitate: Disponibilitatea Serviciului se calculeaza pentru fiecare Locatie in parte. In calcularea Disponibilitatii Serviciului nu se iau in considerare decat Perioadele de cadere a Serviciului valide, adica perioadele in care cauzele Deranjamentului nu se incadreaza in PMN, nici in SCN, nici in ANR.

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

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

Modul de calcul: Disponibilitatea Serviciului este determinata, pe parcursul FTG de raportul a/b, unde:

- a reprezinta valoarea FTG (exprimata in ore) minus suma tuturor Perioadelor de cadere a Serviciului (valide) care au avut loc pe durata FTG (exprimata in ore);
- b reprezinta valoarea FTG (exprimata in ore).

Observatie: Modelul de calcul de mai sus, in cazurile Tipurilor de SLA STANDARD si ADVANCED, ia in considerare doar acele Deranjamente ale Serviciului pentru care Clientul a depus o reclamatie iar Telekom Romania a deschis un Tichet de Deranjament Extern valid (care nu se va dovedi a fi fals – in sensul definitiei de la Perioada de Masuratori Nevalide – PMN).

Compensatii: Orice Disponibilitate a Serviciului calculata si situata sub nivelul de angajament din tabelul de mai sus reprezinta o incalcare de SLA si indreptateste Clientul in a primi compensatii, in mod diferentiat in functie de Tipul de SLA, asa 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 Locatiile Clientului unde se furnizeaza Serviciul (reteaua VPN). Orice evaluare a Largimii de banda, chiar daca este efectuata conform metodologiei Telekom Romania, nu se ia in considerare daca masuratorile se fac pe durata PMN, in cazuri de SCN sau daca traficul de masurare parcurge ANR.

Angajament: Telekom Romania declara ca Largimea de banda stabilita prin Contract, in fiecare Locatie unde se furnizeaza Serviciul, este garantata, daca se respecta conditiile de aplicabilitate de mai sus si daca masuratorile de evaluare au loc conform metodologiei Telekom Romania.

Masuratori: Masurarea Largimii de banda, in orice Locatie se efectueaza in prezenta Clientului, conform Metodologiei Testelor de Acceptanta a Telekom Romania si a Modulelor de test cuprinse in Procesul verbal de acceptanata. Alte masuratori pot fi efectuate de catre Telekom Romania periodic sau la cererea Clientului, in conditii prevazute in Contract.

3.3.2. INTARZIEREA DUS-INTORS, PIERDEREA DE PACHETE SI JITTER-UL

Aplicabilitate:

Parametrii definiti ca: Intarzierea Dus-Intors, Pierderea de Pachete si Jitter-ul se refera exclusiv la conectivitatea intre Locatiile Clientului apartinand Serviciului furnizat (reteaua VPN). Orice evaluare a acestora, chiar daca este efectuata conform metodologiei Telekom Romania, nu se ia in considerare daca masuratorile cad pe durata PMN, daca acestea au loc in cazuri de SCN sau daca traficul de masurare parcurge ANR.

Angajament: In conformitate cu termenii si conditiile definite in prezentul SLA, Telekom Romania intelege sa asigure Intarzieri Dus-Intors, Pierderi de Pachete si Jitter conform tabelului urmator:

Indicator Trafic \ CoS Telekom Romania	SLA Premium	SLA Advanced	SLA Standard
Intarziere Dus-Intors Maxima	<50ms	<100ms	<150ms
Pierdere de pachete Maxima	<0.1%	<0.5%	<1%
Jitter Maxim	15 ms	30 ms	50 ms

Masuratori:
Masurarea Intarzierii Dus-Intors, a Pierderii de Pachete si a Jitter-ului intre Locatii se efectueaza in prezenta Clientului, conform Metodologiei Testelor de Acceptanta a Telekom Romania si a Modulelor de test cuprinse in Procesul verbal de acceptanta. Alte masuratori pot fi efectuate de catre Telekom Romania periodic sau la cererea Clientului, in conditii prevazute in Contract.

Nota Importanta:
In cazul in care exista Locatii ale Clientului situate in zone in care Telekom Romania are limitari tehnice exprese in a asigura tratarea diferentiata a traficului, angajamentele prezentului SLA tin cont de acestea fiind mentionate si in documentele contractuale.

3.4. INTRETINEREA SERVICIULUI

3.4.1. MENTENANTA PROGRAMATA

Angajament: Telekom Romania se angajeaza sa notifice Clientul despre orice activitate de Mentenanta Programata pe care intentioneaza sa o desfasoare in Retea, daca aceasta prezinta cel mai mic risc de a afecta Serviciul. Notificarea se face in avans cu 24 de ore, specificand momentul de inceput al activitatii 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

In aplicarea Mentenantei Corective, Telekom Romania aplica cele doua abordari, reactiva si, respectiv, proactiva, pe care le asociaza cu Tipul de SLA (nivelul prestatiei) convenit cu Clientul, dupa cum urmeaza:

- Pentru Tipurile de SLA STANDARD si ADVANCED – abordarea reactiva
- Pentru Tipul de SLA PREMIUM – abordarea proactiva.

In cazul abordarii reactive, Clientul trebuie sa posteze / depuna sesizarea sa apeland 1921 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile, gratuit din retelele fixe si mobile Telekom Romania/Telekom Romania Mobile si cu tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale) Call Center – BSC Telekom Romania, sau prin email la business@telekom.ro. Reclamatia Clientului este urmata de deschiderea unui Tichet de Deranjament Extern (TDE), al carui numar va fi comunicat Clientului.

In cazul abordarii proactive, nu este exclusa posibilitatea Clientului de a depune, din proprie initiativa, o reclamatie privind un Deranjament deja detectat de catre Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania si aflat sub tratare proactiva, prin mijloacele indicate mai sus. In acest caz, tichetele TDE si TDI vor fi tratate impreuna (primesc acelasi numar de inregistrare).

Angajament privind timpii de Mentenanta Corectiva:
Telekom Romania intelege sa asigure urmatoarele valori maxime ale timpilor din sfera Mentenantei Corective:

Nr	Tip SLA	Timp de Raspuns (max.)	Timp de Reactie (med.)	Timp de Notificare (max.)	Timp de Restabilire (max.)
1	STANDARD	1 min	-	2 h	6 h
2	ADVANCED	1 min	-	1,5 h	4 h
3	PREMIUM	1 min	15 min	1 h	3 h

3.4.3. NIVELE DE SEVERITATE SI FEEDBACK CATRE CLIENT

Telekom Romania defineste patru nivele de severitate ale unui Tichet de Deranjament (TDE, TDI) in functie de numarul de Locatii reclamate / detectate a fi afectate: Critic, Major, Important si Minor. Nivelul de severitate este stabilit de catre entitatea care deschide Tichetul de Deranjament (Call Center – in cazul abordarii reactive a Mentenantei Corective sau NOC - in cazul abordarii proactive a Mentenantei Corective). Modalitatea de transmitere a Feedback-ului catre Client depinde de severitatea tichetului de deranjament si de Tipul de SLA aplicabil, dupa cum urmeaza.

Severitate	Feedback catre Client		
	SLA PREMIUM	SLA ADVANCED	SLA STANDARD
Severitate 1: Critic Deranjament al Serviciului pentru toate Locatiile sau pentru HQ	La fiecare 20 minute (*)	La fiecare 30 minute (*)	La fiecare 30 minute (*)
Severitate 2: Major Deranjament al Serviciului pentru mai mult de o Locatie	La fiecare 30 minute (*)	La fiecare 45 minute (*)	La fiecare 60 minute (*)
Severitate 3: Important Deranjament al Serviciului pentru o Locatie	La fiecare 60 minute (*)	La fiecare 90 minute (*)	La fiecare 120 minute (*)
Severitate 4: Minor Orice alta problema care nu reprezinta un Deranjament al Serviciului	La fiecare 24 ore (**)	La fiecare 24 ore	La fiecare 24 ore
(*) cu exceptia primului feedback, urmatoarele se dau doar daca au aparut modificari in evolutia tratarii deranjamentului sau a solutionarii problemei. (**) feedback-ul nu se refera la probleme detectate de Sistemul de Monitorizare a Serviciului disponibil in NOC			

3.4.4. PERSOANA DE CONTACT LA CLIENT

Pentru a facilita Mentenanta Corectiva si alte operatii referitoare la Serviciu, Clientul se angajeaza sa desemneze un Project Manager (PM) denumit in continuare „PM-Client". Detaliile de contact pentru acesta sunt completate in tabelul urmator:

Persoana Contact (PM-Client)

Nume si prenume	Email	Telefon / Fax

3.4.5. Procedura de Escaladare

Call Center BSC Telekom Romania este principalul punct de contact pentru Client. La acesta Clientul poate depune atat reclamatii (cazul abordarii reactive a Mentenantei Corective) cat si poate interveni pentru a cere clarificari privind stadiul desfasurarii Mentenantei Corective, in oricare din abordarile acesteia (reactiva / proactiva), daca nu primeste feedback-ul conform 3.4.3.

In cazul in care Clientul nu primeste feedback-ul conform 3.4.3 si, dupa un prim apel de clarificare, restabilirea Serviciului depaseste valorile Timpului de Restabilire, PM-Client poate contacta, succesiv si in ordine crescatoare: nivelul 1, respectiv nivelul 2 de escaladare, indiferent de Tipul de SLA dar in functie de nivelul de Severitate a Tichetului de Deranjament, dupa modelul prezentat in tabelul urmator:

Severitate	Perioada care depaseste Timpul de Restabilire [h]	
	Nivel 1: Sef Comp. CC Telekom Romania	Nivel 2: Sef Dep. BSC Telekom Romania

Severitate 1	1	2
Severitate 2	1.5	3
Severitate 3	2	4
Severitate 4	48	72

Detalii de contact pentru procedura de escaladare:

Nivel	Functie	Telefon / Fax
1	Sef Comp. Call Center BSC	021/3035537
2	Sef Dep. Call Center BSC	021/3035522

OBS: In procesul de Escaladare Clientul / PM Client are obligatia de a comunica entitatii de escaladare a Telekom Romania numarul Tichetului de Deranjament curent.

4. COMPENSATII

In cazul in care angajamentele Telekom Romania privind indicatorul SLA de Disponibilitate nu sunt indeplinite, compensatiile se aplica separat pentru fiecare Locatie, iar Telekom Romania trebuie sa le acorde Clientului dupa cum urmeaza:

- nu se mai percepe tariful pentru SLA pentru luna in cauza, pentru Locatia afectata;
- se acorda reduceri din tariful de abonament lunar aferent Serviciului pentru Locatia afectata, dupa cum urmeaza:

Tabel de compensatii				
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 o optiune de SLA pentru fiecare Locatie in parte, completand datele de identificare ale acesteia (Denumire si Adresa completa, alte date de identificare) in tabelele de mai jos:

Locatii cu SLA Standard
Localitatea HOMORODU DE MIJLOC, str. Principală, nr. 285, cod postal 447163, sector / judet SATU MARE

Locatii cu SLA Advanced

Locatii cu SLA Premium

6. SEMNATURI

Semnat azi 27.11.2018 de catre reprezentantii autorizati ai partilor.

Prin	CLIENT COMUNA HOMOROADE	Telekom Romania Telekom Romania Communications S.A.
Semnatura si stampila	ARDELEAN SIMION (nume si prenume in clar)	CHITAS ANDRADA (nume si prenume in clar)
		_____ (daca e semnat prin dealer, se vor trece detaliile dealerului si ale reprezentantului sau)