

Contract de servicii de telecomunicatii si IP tranzit

nr. ____/_____
intre **PRIME Telecom S.R.L.** si _____

S.C. PRIME Telecom S.R.L., societate constituita legal, respectand legile din România, operator de date cu caracter personal nr.26231, cu sediul in Str. Valiug nr. 32, Sector 1, 013986 Bucuresti numar de inregistrare: J40/10171/2000, CUI RO 13506450, avand contul RO07BTRL04301202889149XX, deschis la banca Banca Transilvania- Unirii, reprezentata legal de catre Adrian Ionescu - Director General, in calitate de furnizor servicii, denumita in continuare "**PRIME**"

Si

S.C. _____ S.R.L./....., societate constituita legal/cetatean roman, respectand legile din România, cu sediul/domiciliul in _____, str. _____, nr. ____, bl._____, sc._____, et._____, ap._____, jud./sector ____, cod postal _____, tel: _____, fax: _____, numar de inregistrare: J, CUI/CNP, avand contul nr _____, deschis la banca _____, Sucursala _____, reprezentata legal de catre _____, in calitate de beneficiar, denumita in continuare "**CLIENT**"

In cele ce urmeaza, denumite individual "**Parte**" iar impreuna "**Partile**".

Prin prezentul contract, Partile au convenit urmatoarele:

1. DEFINITII

In acest contract, urmatarii termeni vor fi folositi cu urmatoarele sensuri:

"**Contract**" - inseamna prezentul Contract dintre PRIME si CLIENT, incluzând si anexele acestuia.

"**Serviciu**" - inseamna serviciile de transport telecomunicatii si IP Tranzit oferite de PRIME catre CLIENT intre doua puncte terminale PRIME din rețeaua de telecomunicatii digitala terestra, nationala si internationala a acesteia, conectata la rețeaua altor furnizori de servicii de telecomunicatie.

"**Taxe**" - inseamna sumele platibile de CLIENT catre PRIME pentru utilizarea Serviciului, dupa cum este detaliat in Anexe.

"**Data de Incepere**" inseamna data de la care a inceput furnizarea serviciilor de transport telecomunicatii oferite de PRIME prin rețeaua proprie sau a partenerului contractual, asa cum a fost stabilita in Fisa de Acceptanta (Anexa 4).

"**Fisa de Acceptanta**" inseamna raportul care prezinta detaliat parametrii tehnici de interconectare, indica conformitatea cu serviciul contractat, si stabileste Data de Incepere.

"**Punct de Conectare**" inseamna punctul de interconectare dintre **PRIME** si **CLIENT**, asa cum este stabilit in Anexa 1- Locatii Client, atasata la prezentul Contract. Punctul de conectare delimiteaza rețeaua PRIME de rețeaua CLIENTULUI, PRIME asumandu-si responsabilitatea pentru serviciile furnizate numai prin intermediul rețelei proprii (pana la Punctul de Conectare).

"**Echipament terminal**" inseamna echipamentul sau ansamblul de echipamente proprietatea PRIME, instalate la sediul/sau in spatiile asupra carora CLIENTUL are un drept de proprietate sau folosinta, utilizate in vederea furnizarii serviciului si a asigurarii interfetei intre rețeaua PRIME si rețeaua CLIENTULUI.

"**Intreupere**" inseamna orice situatie in care intervine o lipsa totala de conectivitate in cadrul rețelei de telecomunicatii.

„**Discontinuitate**” inseamna disfunctionalitatea manifestata prin functionarea Serviciilor in afara parametrilor contractuali (cu exceptia celor datorate racordurilor, conexiunilor sau Echipamentelor instalate de CLIENT, operatiunilor efectuate de CLIENT, de angajatii sau de subcontractantii sai sau in orice alt mod imputabile CLIENTULUI), fara insa sa cauzeze lipsa totala de conectivitate.

„**SLA**” (Service Level Agreement) inseamna nivelul de disponibilitate al serviciului, asa cum a fost prevazut prin Anexa 2.

„**Site**” – site-ul web al prestatorului de servicii: www.primetelecom.ro

Anexele fac parte integranta din acest Contract, si vor fi interpretate conform textului acestui Contract.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul prezentului contract il constituie instalarea de catre PRIME in favoarea CLIENTULUI a solutiilor de telecomunicatii de date si/sau IP Tranzit, precum si furnizarea Serviciului, in conditiile mentionate in Anexa 1 – Locatii Client.

3. OBLIGATIILE PARTILOR

3.1. PRIME se obliga:

- (a) sa instaleze circuitul la Punctul de Conectare, in maxim 30 de zile de la semnarea contractului, conform celor prevazute in Anexa 1- Locatii Client;
- (b) sa instaleze, testeze si sa intretina pe propria cheltuiala echipamentul necesar furnizarii Serviciului;
- (c) sa furnizeze serviciul, incepand cu data semnarii fisei de acceptanta, 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an, conform SLA-ului convenit;
- (d) sa remedieze situatiile de indisponibilitate a Serviciului. Indisponibilitatea Serviciului va incepe din momentul anuntarii defectiunii de catre CLIENT la centrul de operare al PRIME, prin email, fax si eventual telefon, si respectiv de la inregistrarea instiintarii CLIENTULUI sub un numar de inregistrare (ticket trouble – „**TT**”), si va dura pâna când serviciul este restabilit si opereaza in conformitate cu specificatiile convenite in SLA. Tichetul va contine urmatoarele elemente: ID circuit, adresa circuit, numele si datele de contact ale reclamantului.
- (e) Indisponibilitatea nu este considerata o intrerupere a serviciului, daca Intreruperea sau Discontinuitatea conexiunii sunt determinate de urmatoarele situatii:
 - Intreruperile/Discontinuitatile Serviciilor oferite de PRIME, conform prevederilor art 5.4 din prezentul contract;
 - Intreruperile/Discontinuitatile planificate, anuntate de PRIME cu 2 zile inainte;
 - Intreruperile/Discontinuitatile determinate de forta majora si/sau cazul fortuit, conform art. 9 de mai jos;
 - Defectarea sau nefunctionarea corespunzatoare a echipamentului CLIENTULUI;
 - Intreruperile/Discontinuitatile ce au ca si cauza actiuni/inactiuni ale Nectcity sau ale cesionarului de contract Nectcity, cu exceptia situatiilor in care aceste actiuni/inactiuni au fost cauzate la randul lor de culpa PRIME.
- (f) PRIME va mentine un centru de operare („**NOC**”), care sa primeasca instiintarile cu privire la intreruperea conexiunii si sa permita restabilirea Serviciului cât mai curând posibil. Program NOC este de 24/24 ore.
- (g) In cazul intreruperii conexiunii, PRIME are obligatia de a emite si transmite CLIENTULUI, cu privire la instiintarea acestuia de Intrerupere/Discontinuitate, un numar de inregistrare (engl. „trouble ticket” - **TT**) si de a porni lucrarile de remediere, imediat dupa primirea raportului de defectiune emis de CLIENT. Conexiunea va fi restabilita in termen de maxim 8 ore de la momentul instiintarii.
- (h) Sa reduca taxa lunară de abonament cu perioada în care CLIENTUL nu a beneficiat de Serviciu din cauze imputabile PRIME, răspunderea PRIME fiind limitată exclusiv la valoarea unei taxe lunare de abonament
- (i) In caz de interventii speciale – in conditii deosebite (forta majora sau caz fortuit - ninsori abundente, furtuni, inundatii, blocaje ale cailor de acces si/sau trafic, temperaturi extreme) termenul de interventie este de cel putin 24 ore de la inregistrarea reclamatiei.
- (j) sa anunte CLIENTUL cu 2 zile calendaristice inainte cu privire la orice intrerupere in furnizarea serviciului in scop de intretinere, cu conditia ca durata maxima a fiecarei suspendari sa nu depaseasca 4 ore.
- (k) sa puna la dispozitia CLIENTULUI, in termen de 2 zile de la data incheierii prezentului contract, o lista continand datele de identificare (numele, prenumele, CNP) ale personalului PRIME, necesar in vederea prestarii serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract. Numai personalului PRIME mentionat in cuprinsul listei i se va permite accesul in locatiile CLIENTULUI. Orice modificare a listei va fi notificata in scris catre CLIENT in termen de cel mult 2 zile de la data modificarii, cu indicarea noului continut al listei.

- (l) sa nu tulbure activitatea CLIENTULUI sau a celorlalte societati care isi desfasoara activitatea in perimetrul locatiilor mentionate in Anexa 1 – Locatii Client, cu exceptia situatiilor de intrerupere prevazute la litera e) de mai sus;
- (m) sa nu aduca substante si/sau materiale periculoase sau toxice in perimetrul locatiilor mentionate in Anexa 1 – Locatii Client, decat in conditiile in care acestea sunt strict necesare pentru indeplinirea obligatiilor contractuale si au fost luate toate masurile de siguranta impuse de folosirea unor astfel de substante si/sau materiale.
- (n) PRIME garanteaza ca Echipamentul Terminal ce va fi instalat la sediul sau in oricare din locatiile CLIENTULUI indeplineste toate standardele si conditiile legale necesare utilizarii sale in conditii de securitate si ca nu prezinta niciun pericol pentru sanatatea angajatilor CLIENTULUI, ai celorlalte societati care isi desfasoara activitatea sau, in general, a oricaror persoane aflate la un moment dat in in perimetrul locatiilor mentionate in Anexa 1 – Locatii Client, sub rezerva respectarii de catre aceste societati si de catre prepusii lor a normelor de protectia muncii, normelor PSI, specificatiilor tehnice de functionare ale echipamentelor, normelor prudentiale legale indicente in oricare asemenea cazuri si conform unei atitudini de diligenta din partea acestora.
- (o) Sa faca instructajul PSI si de protectia muncii personalului propriu alocat prestarii serviciilor mentionate in prezentul contract.
- (p) PRIME garanteaza ca serviciile si echipamentele folosite in executarea obligatiilor mentionate in prezentul Contract nu incalca in niciun fel drepturile de proprietate intelectuala sau industriala ale unor terti (inclusiv drepturi la marca, brevete de inventie, drepturi de autor), ca va apara pe CLIENT si ca va repara integral orice prejudiciu suferit de catre acesta ca urmare nerespectarii acestor obligatii.
- (q) PRIME nu restrictioneaza si nu filtreaza in nici un fel accesul la aplicatiile online sau la serviciile online oferite de alti furnizori de servicii.
- (r) Sa acorde clientului despagubirea aferenta depasirii termenului de instalare prevazut in Anexa 1 – Locatii Client, in valoare de 1 % din valoare taxei de intalare / pe fiecare zi de intarziere peste termenul respectiv.

3.2. CLIENTUL se obliga:

- (a) sa raspunda pentru activitatea subcontractorilor sai, indiferent daca acestia au fost agreati de catre PRIME.
- (b) sa preia serviciile de transport telecomunicatii si IP Tranzit, primite de la PRIME la Punctul de Conectare.
- (c) Sa ia toate masurile necesare pentru a asigura opozabilitatea fata de terti a dreptului de proprietate al PRIME asupra Echipamentului Terminal, asa cum este descris in Fisa de Acceptanta.
- (d) Sa pregateasca locatiile mentionate in Anexa 1 si sa le puna la dispozitia PRIME la solicitarea acestuia din urma in vederea instalarii echipamentelor, in conformitate cu specificatiile tehnice indicate de catre PRIME.
- (e) Cu conditia indeplinirii de catre PRIME a obligatiei mentionate in cuprinsul art. 3.1 pct. k) de mai sus, sa asigure accesul in cladiri sau pe terasa acestora si sa obtina toate aprobarile/autorizatiile de acces in locatie (daca este cazul) si pentru instalarea sistemului de telecomunicatii de catre personalul PRIME sau reprezentantilor sai, implicati in instalarea si intretinerea serviciului si a Echipamentului Terminal, pus la dispozitie de PRIME, atat pe perioada lucrarilor de instalare cat si ulterior, pe toata durata contractului, in timpul programului normal de lucru, daca Partile nu au convenit altfel. Totodata CLIENTUL se obliga sa obtina orice alte aprobari, autorizatii necesare in vederea cablarii si instalarii Echipamentelor in locatiile mentionate in Anexa 1 la Contract.
- (f) Sa asigure pe cheltuiala proprie racordul si alimentarea continua si fara nicio intrerupere la reseaua de energie electrica pentru Echipamentul Terminal, astfel incat tensiunea de alimentare sa nu aiba variatii mai mari de 10% fata de 220 V (50 Hz). CLIENTUL se obliga ca in termen de 2 zile sa instaleze o sursa UPS, la solicitarea PRIME, conform specificatiilor tehnice indicate de PRIME.
- (g) Sa suporte eventualele cheltuieli de chirie percepute de proprietarii locatiilor prevazute in Anexa 1, pentru amplasarea sistemului de telecomunicatii pus la dispozitie de PRIME.
- (h) Daca va fi cazul, sa achite contravaloarea instalarii sistemului de telecomunicatii conform Anexei 1 – Locatii Client.
- (i) Sa achite lunar contravaloarea serviciilor de telecomunicatii de date, conform Anexei 1 – Locatii Client
- (j) Sa semnaleze catre PRIME in 2 de ore de la intervenirea oricarei defectiuni, Intrerupere, Discontinuitate aparute cu privire la retea sau cu privire la Echipamentul Terminal.
- (k) Sa participe la testarile efectuate de PRIME cu privire la Echipamente, sa semneze Fisa de Acceptanta a sistemului de telecomunicatii de date. In cazul in care CLIENTUL nu participa la testarile si/sau la acceptarea sistemului de telecomunicatii si implicit a Serviciilor si nu semneaza Fisa de Acceptanta, Serviciile se considera acceptate in mod tacit de la data incheierii de catre PRIME a testarilor si intocmirii Fisei de Acceptanta.

- (l) Sa permita PRIME verificarea starii Echipamentelor si a oricaror bunuri predate CLIENTULUI oricand acesta o va solicita. Totodata CLIENTUL se obliga sa depoziteze echipamentele PRIME ca un bun proprietar, urmand sa raspunda pentru distrugerea, deteriorarea si/sau furtul acestora.
- (m) Se obliga sa confirme catre PRIME ca bunurile care au fost transmise in folosinta CLIENTULUI in baza prezentului contract, se afla in posesia sa in momentul circularizarii efectuate de PRIME cu ocazia inventarului de patrimoniu.
- (n) Sa respecte intocmai obligatiile rezultate din derularea prezentului contract.
- (o) Sa returneze catre PRIME echipamentele proprietatea acesteia, primite spre utilizare, oricand la cererea PRIME si/sau la incetarea contractului, pe baza de proces-verbal de predare-primire, in termen de 3 zile de la data solicitarii PRIME, respectiv de la data incetarii contractului. In cazul in care echipamentele nu vor fi predate, din orice motiv, la data incetarii Contractului, PRIME va primi din partea CLIENTULUI contravaloarea fiecarui astfel de echipament, conform FISEI DE ACCEPTANTA – ANEXA 4. Daunele-interese vor fi platite de catre CLIENT in favoarea PRIME in termen de 5 zile de la solicitarea scrisa a acestuia din urma.
- (p) Sa nu opereze el insusi lucrarile de instalare, intretinere, testare si reparatii si sa nu schimbe locatia sau configuratia Terminalului Client, proprietatea PRIME, instalat de catre acesta, decat cu acordul prealabil scris al PRIME.
- (q) sa aduca la cunostinta PRIME orice incident care a determinat deteriorarea, distrugerea sau desigilarea echipamentelor, proprietatea PRIME, in cel mai scurt timp posibil, dar nu mai tarziu de 48 de ore de la data descoperirii incidentului, in caz contrar fiind raspunzator pentru daunele respective inregistrate de Prime;
- (r) Sa plateasca catre PRIME contravaloarea Echipamentului Terminal, proprietatea PRIME, distrus sau deteriorat cu sau fara culpa CLIENTULUI, precum si costul reinstalarii noului Echipament Terminal.
- (s) Sa asigure accesul PRIME sau a reprezentantului acestuia, oricand in timpul programului normal de lucru, la locatia Echipamentului Terminal proprietatea PRIME, in vederea recuperarii acestuia, in cazul incetarii din orice motiv a prezentului contract sau oricand la solicitarea PRIME. Restituirea se va face pe baza de proces verbal, fiind a acceptate a fi restituite catre PRIME doar echipamentele componente ale Echipamentului Terminal aflate in perfecta stare de functionare, mai putin uzura normala aferenta utilizarii acestora. In cazul echipamentelor componente ale Echipamentului Terminal furate, deteriorate sau care nu se afla in stare de functionare din motive imputabile CLIENTULUI, acesta din urma va despagubi PRIME cu sumele aferente fiecarui astfel de echipament, conform FISEI DE ACCEPTANTA – ANEXA 4.
- (t) Sa nu ceseze catre terti drepturile sau obligatiile sale prevazute sau decurgand din acest contract, si nici contractul integral, fara a avea acordul prealabil expres al PRIME.

3.3. PRIME are obligatia de a face dovada licentelor, aprobarilor si permisiunilor necesare pentru furnizarea serviciilor obiect al prezentului Contract. In acest sens, partile agreeaza ca singura asemenea dovada necesara si care este si realizata cu ocazia incheierii contractului, este reprezentata de Certificatul Tip de furnizor de retele si servicii de comunicatii emis de catre Autoritatea Nationala pentru Comunicatii si care i-a fost prezentat clientului cu ocazia semnarii contractului.

4. DURATA

4.1. Acest Contract produce efecte la data semnarii sale de catre Parti si va fi valabil pentru un termen initial de 12 luni, de la data semnarii Fisei de Acceptanta, daca nu se specifica altfel in Anexa 1. (Durata Serviciului). Contractarea de catre CLIENT de noi legaturi de telecomunicatii de date fata de cele mentionate in Anexa 1 – Locatii Client, atrage prelungirea prezentului contract exclusiv pentru respectivele legaturi si locatii, CLIENTUL beneficiind in aceste noi locatii de Serviciile Prime pe o durata minima stabilita conform celor de mai sus (12 luni), cu exceptia cazului in care partile convin in scris de comun acord altfel.

4.2. Acest contract se prelungeste automat cu perioade similare de timp, daca nici una din parti nu notifica celeilalte denuntarea unilaterala, cu minimum 60 de zile inainte de expirarea perioadei de valabilitate in curs mentionate in Anexa 1 – Locatii Client.

In acest sens, Prime va tipari pe factura un mesaj de informare cu privire la data la care expira contractul si data limita pentru transmiterea raspunsului de catre Client cu privire la prelungirea acestuia. In cazul in care Clientul nu notifica intentia de incetare a contractului in termenul prevazut in mesajul de informare, contractul va fi prelungit automat.

Incetarea contractului pentru una din legaturile de telecomunicatii de date mentionate in Anexa 1 – Locatii Client nu atrage incetarea contractului in integralitatea lui, decat daca intervine unul din cazurile prevazute la art.7 din contract.

5. FACTURAREA SI TERMENII DE PLATA

- 5.1.** Incepând cu Data de Incepere a Serviciului, CLIENTUL va plati taxa de instalare, in cuantum fix, si taxa de furnizare a Serviciului, aceasta din urma calculandu-se proportional cu numarul de zile ramase pana la terminarea lunii in care a inceput serviciul (in sistem pro rata). Dupa prima luna de furnizare a serviciului, Taxele vor fi platite lunar. PRIME va emite factura catre CLIENT in primele 5 zile calendaristice ale lunii in curs.
- 5.2.** Preturile sunt in EUR, iar facturarea se va face in RON, cu cursul oficial al BNR din data emiterii facturii.
Datele de facturare si adresa de comunicare a facturii: _____ **S.R.L.**, societate constituita legal, respectand legile din România, cu sediul in _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, jud./sector _____, Cod postal _____, tel: _____, fax: _____.
- 5.3.** Plata se face in termen de 10 zile de la data emiterii facturii si in conformitate cu instructiunile mentionate pe factura. Factura va fi expediată de catre PRIME CLIENTULUI in ziua in care a fost emisa, prin posta simpla si la solicitarea CLIENTULUI, gratuit, prin fax sau e-mail. Neprimirea de catre CLIENT a facturii nu suspenda termenul de plata de 10 zile prevazut mai sus si nici nu-l exonereaza pe acesta de indeplinirea obligatiei de plata, acesta avand obligatia sa se informeze cu privire la emiterea facturii in primele 6 zile ale lunii.
Plata se considera a fi facuta in ziua in care suma indicata in factura, scutita si libera de orice taxe bancare, comisioane sau alte taxe, a fost primita/creditata in contul indicat de catre PRIME.
CLIENTUL trebuie sa notifice PRIME in termen de 3 zile de la data primirii facturii, daca nu accepta factura, in parte sau in totalitate, indicand eventualele obiectiuni pe care le are cu privire la factura emisa si motivarea contractuală a acestora. In termen de 5(cinci) zile de la primirea notificării, Partile vor analiza cauza respingerii si vor incheia in acest sens un acord. Eventualele obiectiuni formulate de catre CLIENT si/sau solutionarea acestora nu suspenda termenul prevazut pentru plata facturii, CLIENTUL fiind obligat sa achite factura in termenele si conditiile prevazute in prezentul articol.
In cazul in care CLIENTUL nu va formula obiectiuni la factura emisa de catre PRIME, in termenul de 3 zile mentionat mai sus, factura se considera acceptata in mod irevocabil la plata, creanta devenind certa, lichida si exigibila la expirarea termenului de contestare de 3 zile.
- 5.4.** Daca dupa 10 zile de la expirarea termenului de plata PRIME nu incaseaza contravaloarea facturilor restante, acesta va putea intrerupe furnizarea *Serviciilor* catre CLIENT. Redeschiderea accesului la rețeaua PRIME si furnizarea Serviciilor se va face numai dupa achitarea de catre CLIENT a tuturor debitelor pe care le are in favoarea PRIME. Aceasta intrerupere nu este tratata ca indisponibilitate a serviciului. In cazul in care CLIENTUL nu va achita serviciile in termen de 30 zile de la data scadenta, PRIME are dreptul sa considere contractul reziliat de plin drept si fara alte formalitati prealabile si fara interventia instantelor judecatoresti, iar CLIENTUL va datora PRIME o penalitate stabilita contractual anticipat reprezentand contravaloarea a 100% (o suta de procente) din valoarea ramasa de plata pana la sfarsitul perioadei contractate (numarul de luni ramase pana la implinirea termenului contractual pentru fiecare locatie in parte inmultit cu contravaloarea lunara a serviciilor), intr-o singura plata care se va efectua in termen de 2 zile de la data incetării contractului.
- 5.5.** Daca disponibilitatea lunara a serviciului este sub limitele stabilite prin Anexa 2 - Acord de asigurare a calitatii serviciului, PRIME va plati catre CLIENT compensatiile stabilite in cadrul acestei anexe. Aceste compensatii vor fi deduse din factura urmatoare lunii in care disponibilitatea Serviciului a fost mai mica decat cea stabilita prin Anexa 2.
- 5.6.** CLIENTUL va fi obligat sa plateasca penalitati de 0,5% pe zi de intarziere, pentru sumele neplatite dupa data scadentei, incepând cu ziua urmatoare zilei de scadenta si pâna in ziua in care suma este creditata in contul bancar al PRIME. Cuantumul penalitatilor poate depasi contravaloarea debitului asupra caruia sunt aplicate.
- 5.7.** Compensarea sumelor datorate intre Parti poate fi facuta doar pentru sumele care nu sunt contestate de catre acestea.

6. CONFIDENTIALITATEA INFORMATIILOR, PUBLICITATE

- 6.1.** Partile vor pastra confidentiale si nu vor divulga catre terte parti informatiile confidentiale (oricare dintre secretele comerciale, know-how, tehnologiile, echipamentele, proiecte, produse si aplicatii, servicii, activitati si planuri de dezvoltare, inventii, procese si metode de lucru, inginerie, activitati si operatiuni de marketing, clienti, preturi, proceduri interne, planuri si strategii de afaceri) cunostintele sau orice informatii financiare sau comerciale ale celeilalte Parti, sau in legatura cu aceasta, pe care aceasta Parte ar putea sa le primeasca sau sa le obtina in forma scrisa sau verbala, indiferent daca se mentioneaza expres ca sunt "Informatii Confidentiale" provenite de la oricare din ele in cursul derularii prezentului contract. Partile vor pastra confidentialitatea tuturor documentelor privind executarea contractului, indiferent de natura acestora si indiferent de suportul documentelor.
Orice divulgare de informatii/ documente confidentiale se va efectua numai cu consimțământul scris acordat in prealabil de catre Partea de la care provine informatia. Aceste restrictii vor fi aplicabile dupa incetarea Contractului pe o perioada nelimitata, dar vor inceta sa se mai aplice

asupra informatiilor sau cunostintelor trecute in domeniul public in mod corect, nu din vina Partii, asupra careia exista aceste restrictii, sau pe care oricare dintre Parti le-a primit de la o a treia Parte, cu drept independent, cu buna credinta de a le divulga.

- 6.2.** Nici una dintre Partile prezente nu pot face anunturi publice, da declaratii sau comunicate de presa in legatura cu acest Contract sau cu activitatea comerciala desfasurata de catre Parti in baza prezentului Contract, fara acordul in scris, prealabil al celeilalte Parti.
- 6.3.** Partile sunt libere sa prezinte acest contract sau parti ale acestuia, avocatilor sau angajatilor proprii avand atributii in acest sens, precum si autoritatilor care solicita acest lucru, conform unor prevederi legale.
- 6.4.** In cazul in care una dintre Parti nu va respecta obligatiile de confidentialitate asumate prin prezentul contract, va fi obligata la plata de daune-interese in favoarea Partii prejudiciate in cuantum egal cu contravaloarea Taxelor pentru furnizarea Serviciilor pentru o perioada de 12 luni.

7. INCETAREA CONTRACTULUI

Acest Contract sau fiecare Serviciu poate inceta prin oricare din urmatoarele modalitati:

- 7.1.** Prin denuntare unilaterala cu preaviz de 60 de zile inainte de expirarea duratei pentru care a fost incheiat/prelungit Contractul. CLIENTUL nu poate denunta unilateral contractul anterior expirarii duratei pentru care a fost incheiat/prelungit , in caz contrar fiind obligat sa plateasca daune-interese in cuantum egal cu contravaloarea obligatiilor sale de plata lunare pentru perioada din contract care nu a fost executata ca urmare a denuntarii anticipate din partea CLIENTULUI.
- 7.2.** Prime poate considera contractul reziliat de drept fara indeplinirea altor formalitati prelabile, si fara a fi necesara interventia instantei, atunci cand intervine un caz de incalcare a obligatiilor contractuale de catre Client, sau cand Clientul devine subiectul unei proceduri de insolventa, lichidare, dizolvare. In acest caz CLIENTUL nu este exonerat de la plata catre PRIME a penalitatii de 100% din valoarea lunara ramasa din perioada respectiva contractuala, intr-o singura transa, in termen de cel mult 33 de zile de la data scadentei, si nici de la plata tuturor sumelor restante si a celorlalte penalitati de intarziere aplicabile conform contractului.
- 7.3.** Prin reziliere de catre CLIENT, daca oricare dintre licentele, aprobarile sau permisiunile detinute de catre PRIME conform articolului 10 de mai jos expira sau inceteaza sa fie valida si PRIME nu ia nici o masura in vederea prelungirii/ obtinerii acestor autorizatii/licente in termen de 60 de zile de la data primirii din partea Clientului a unei notificari scrise in acest sens prin care se arata autorizatia expirata sau care si-a pierdut valabilitatea si se indica termenul de remediere de 60 de zile.
- 7.4.** Prin notificarea expediata de catre oricare din Parti, fara plata de despagubiri, cu 10 zile inainte ca incetarea sa produca efecte, in situatia in care un caz de forta majora/caz fortuit (asa cum este definit in Articolul 9) dureaza mai mult de 15 zile;
- 7.5.** De drept in cazul distrugerii sistemului de telecomunicatii si a echipamentelor, proprietatea PRIME, fara ca CLIENTUL sa aiba dreptul sa solicite despagubiri.

8. CONSECINTELE INCETARII CONTRACTULUI

In cazul in care oricare dintre Parti inceteaza in orice moment acest contract in conformitate cu articolul 7 de mai sus, ambele Parti vor fi obligate sa-si plateasca neintirziat toate sumele restante, scadente pâna la, si incluzând data de incetare.

9. FORTA MAJORA

- 9.1.** Forta majora, convenita ca fiind acel eveniment absolut imprevizibil si de neinlaturat, petrecut dupa intrarea in vigoare a contractului, care impiedica Partea sau Partile sa-si indeplineasca obligatiile asumate prin contract, exonereaza de raspundere partea care o invoca.
- 9.2.** Partea care invoca forta majora va aduce la cunostinta celeilalte parti, printr-o notificare scrisa, aparitia si incetarea evenimentului ce reprezinta caz de forta majora, in maxim 48 de ore de la aparitia, respectiv incetarea acestuia. Partea care invoca intervenirea unui caz de forta majora il va proba celeilalte parti prin intermediul unui certificat emis in acest sens de catre autoritatile competente.
- 9.3.** Daca durata confirmata a existentei cazului de forta majora este mai mare de 5 zile, oricare dintre Parti poate notifica incetarea contractului in conditiile mentionate la art. 7.5 de mai sus. Exonerarea de raspundere opereaza numai pe durata existentei cazului de forta majora.
- 9.4.** Este asimilat situatiilor de forta majora cazul fortuit presupunand urmatoarele situatii: lipsa de semnal cauzata de intreruperi de energie electrica, conditii meteo nefavorabile, lipsa semnalului, temperaturi scazute, bruiaje electrice sau electromagnetice exterioare sau variatii de tensiune din retea de alimentare cu energie electrica cu mai mult de de 10% fata de 220 V (50 Hz), distrugerea cablului de comunicatie din neglijenta conductorilor de utilaje de constructie sau agricole sau a altor terti, precum si orice alte cazuri care afecteaza disponibilitatea si functionalitatea Serviciilor in parametrii stabiliti de catre Parti.

10. LICENTA

PRIME isi asuma raspunderea pentru obtinerea tuturor licentelor, aprobarilor si a altor autorizatii cerute de orice lege si/sau reglementare locala sau nationala si se va conforma cu orice lege sau

reglementare, indeplinirea acestora fiind necesara pentru ca PRIME sa-si poata indeplinii obligatiile din cadrul acestui Contract.

11. LIMITAREA RASPUNDERII

11.1. PRIME nu este in nici un fel raspunzator pentru pierderile directe sau indirecte, pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale CLIENTULUI sau ale tertilor cu care CLIENTUL se afla in contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract. PRIME nu garanteaza functionarea continua a Serviciilor, fara Discontinuitati sau Intreruperi.

In nicio imprejurare, PRIME nu va putea fi tinuta raspunzatoare fata de terti pentru consecintele oricaror discontinuitati sau intreruperi, oricare ar fi cauza acestora, CLIENTUL fiind singurul raspunzator fata de acestia. CLIENTUL va lua toate masurile necesare pentru a limita in mod similar raspunderea sa fata de clientii sai pentru orice fel de discontinuitati sau intreruperi, oricare ar fi cauza acestora.

Raspunderea Prime nu poate fi angajata in cazurile in care Clientul receptioneaza informatii ilegale, virusi, sau in cazurile in care acesta sufera pierderi de date ca urmare a traficului.

11.2. In cazul in care PRIME nu va livra circuitul in termenul prevazut in Anexa 1 la contract, CLIENTUL va notifica PRIME solicitand urgentarea efectuării testarilor si respectiv predarea circuitului, acordandu-i acestuia un termen de gratie de 30 de zile de la data primirii notificării.

11.3. Clientul a fost informat si este constient de faptul ca dupa trimiterea datelor prin posta electronica, acestea nu mai pot fi controlate de catre Prime in ceea ce priveste sosirea la destinatie, momentul sosirii, eventualele erori care ar putea afecta mesajul transmis, sau accesibilitatea unui anumit site.

11.4. Partile sunt de acord ca valoarea maxima a eventualelor despagubiri acordate de catre PRIME CLIENTULUI, pentru indisponibilitatea utilizării *Serviciului*, sa nu depaseasca valoarea Taxei lunare de furnizare a Serviciului.

12. LIPSA RENUNTARII

Neexercitarea de catre o Parte a oricarui drept care ii este asigurat prin acest Contract, nu va fi considerat a fi o renuntare la oricare din aceste drepturi si nu va impiedica exercitarea acestuia sau a oricaror altor drepturi.

13. PARTENERIAT

Acest Contract nu a fost intentionat sa creeze, si nici nu va fi interpretat a fi o asociere, parteneriat, franciza, sau alte forme de relatii de afaceri. Nici una din Parti nu va avea si nici nu isi poate revendica dreptul, puterea sau autoritatea de a asuma, crea, sau avea cheltuieli, raspunderi, sau obligatii in numele celeilalte Parti, exceptând situatiile explicit indicate in prezentul Contract. Nici una din Parti nu poate invoca dreptul de proprietate asupra retelei celeilalte Parti si nu poate anunta in mod public acest contract fara a avea avizul expres al celeilalte parti.

14. MODIFICARI

Prezentul contract inlocuieste orice intelegere verbala sau scrisa anterioara intervenita intre Parti. Orice modificare a prezentului Contract si a anexelor sale va fi efectiva, numai daca reprezentantii autorizati legali ai PRIME si CLIENT vor consimti aceasta in scris, printr-un act aditional la prezentul Contract.

Modificarile contractului constituie parti integrante ale acestuia si intra in vigoare la data semnării lor de ambele parti.

PRIME își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract. În eventualitatea in care PRIME intenționează să modifice clauzele prezentului contract sau caracteristicile Serviciului, va notifica Clientul cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicarea Modificărilor, prin afisarea acestora pe site sau prin comunicari directe cu Clientul. Clientul are dreptul de a denunta unilateral contractul, in cazul in care nu este de acord cu modificarile propuse, fara a datora nici o despagubire in acest sens. În cazul în care in cursul celor 30 de zile Clientul nu notifica in scris Prime referitor la dorinta de a denunta unilateral contractul, modificarile se consideră acceptate de către Client, fara a fi necesara incheierea unui act aditional.

Informatii actualizare privind tarifele serviciilor oferite de catre PRIME vor fi afisate pe site-ul acestuia, www.primetelecom.ro.

15. VALIDITATEA CLAUZELOR

Invaliditatea sau neexecutabilitatea, din orice cauza, a oricarei parti din acest Contract, nu va prejudicia sau afecta validitatea sau executabilitatea celorlalte parti din acest Contract.

16. NOTIFICARI

16.1 Orice comunicare între părți în vederea derulării prezentului contract va fi făcută în scris la adresa fiecărei părți menționată în contract, prin orice mijloc de comunicare care asigură transmiterea textului și

confirmarea primirii acestuia. Notificarile pot fi facute si prin afisarea pe site-ul Prime, in cazurile expres prevazute in contract.

16.2 Notificarile vor fi considerate primite in ziua mentionata in confirmarea de primire, in cazul celor transmise prin fax, si la data postei oficiului postal al destinatarului, in cazul celor transmise prin posta.

16.3. Partile sunt obligate sa isi notifice inclusiv schimbarea adreselor de notificare.

16.4 Date actuale :

Persoane de contact:

A) reprezentand PRIME:

Str. Valiug nr. 32, Sector 1
013986 Bucuresti, Romania
Tel. +40 21 242 18 77 / +4 0743117423
Fax. +40 21 242 10 05
E-mail: sales@primetelecom.ro

B) reprezentand CLIENT:

Bucuresti, Romania
Tel. +4 0 21 _____/+4 07_____
Fax. +40 21 _____
E-mail: _____

17. CESIUNEA CONTRACTULUI

Prime poate cesiona oricare dintre drepturile si obligatiile prevazute in prezentul contract, precum si intregul contract, si poate delega obligatiile contractuale, cu acordul expres al Clientului.

18. REZOLVAREA DISPUTELOR SI LEGEA GUVERNANTA

Acest Contract va fi guvernat interpretat in conformitatea cu legile din România. Orice dispute aparute in legatura cu acest Contract care nu pot fi rezolvate pe cale amiabila vor fi in final judecate conform legilor din România, de catre instantele competente din Bucuresti.

Clientul se poate adresa printr-o notificare scrisa si Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii in vederea solutionarii litigiilor ocazionate de incalcarea conditiilor de furnizare a serviciilor Prime, actualizate conform legislatiei in vigoare la data semnarii prezentului contract.

19. DISPOZITII FINALE

Partile declara ca au negociat si agreat toate articolele prezentului contract, acestea constituind clauze esentiale pentru incheierea valabila si pentru executarea acestuia. Clientul declara ca prin semnarea prezentului contract a inteles si acceptat in mod special dispozitiile art. 3, 5, 7, 11 si 18.

De asemenea, Partile declara ca prezentul Contract a fost prezentat, negociat "clauza cu clauza" si agreat inainte de semnare.

Urmatoarele anexe fac parte integranta din prezentul contract:

- Anexa 1 – Locatii Client
- Anexa 2 - Acord de asigurare a calitatii serviciului
- Anexa 3 – Lista persoanelor responsabile, contacte tehnice si comerciale
- Anexa 4 – Fisa de Acceptanta

Incheiat azi _____ la Bucuresti, in doua exemplare cu valoare de original, cate unul pentru fiecare parte contractanta.

Semnat in numele PRIME

Semnat in numele CLIENT

Data: _____

Data: _____

Anexa 1 – Locatii Client
La Contractul de servicii de transport telecomunicatii si IP tranzit
nr. _____
intre PRIME Telecom S.R.L. si _____

1. Comanda client (Locatii) -

2. 1 Adresa

Nume companie	
Adresa	
Cod postal & Oras	
Etaj & Camera	
Tara	
Persoana de contact	
Nr. Telefon	
Nr. Fax	

3. Detalierea serviciului

Capacitate:	
Interfata:	
Tip Conector:	

4. Durata contractului

Luni/An(i)	12 luni
-------------------	---------

5. Taxe*

Taxa de Instalare	Taxa lunara	Rata TVA	Moneda	Perioada de facturare
0		24 %	EUR	Lunar

*Taxele pot fi modificate in conformitate cu Termenii si Conditiiile, si nu includ TVA

6. Alte clauze:

7. Data de livrare a Circuitului

Data ceruta de CLIENT:

8. Declaratia si semnatura Beneficiarului

Beneficiarul prin prezenta solicita serviciile detaliate mai sus, care vor fi furnizate la adresa terminala. Beneficiarul prin prezenta confirma, ca a primit, citit si ca accepta termenii negociati ai Contractului.

Companie: PRIME Telecom

Companie: _____

Reprezentant autorizat:

Reprezentant autorizat:

Semnatura si stampila:

Semnatura si stampila:

Data: _____

Data: _____

Anexa 2 - Acord de asigurare a calitatii serviciului
La Contractul de servicii de transport telecomunicatii si IP tranzit
 nr. ____/_____
 intre **PRIME Telecom S.R.L.** si _____

1. Generalitati

Acordul de asigurare a calitatii serviciului stabileste parametrii de calitate ai serviciului de date PRIME CLIENTULUI.

Acordul de asigurare a calitatii defineste parametrii de calitate aplicabili, formulele de calcul si criteriile de masurare a calitatii, valorile garantate ale fiecarui parametru, drepturile si compensatiile partilor in caz de nerespectare a parametrilor de calitate garantati, si obligatiile pe care CLIENTUL trebuie sa le respecte pentru a beneficia de servicii la standardele de calitate garantate de PRIME.

Serviciul ce face obiectul contractului se incadreaza la clasa 0 de calitate, conform Deciziei ANCOM nr 138/2002.

2. Asistenta Tehnica

PRIME se obliga sa monitorizeze permanent serviciile CLIENTULUI si sa asigure un program de asistenta tehnica permanent, 24 ore din 24 pe zi, 7 zile pe saptamana.

In cazul in care CLIENTUL se confrunta cu o Intrerupere/Discontinuitate a Serviciilor, acesta va anunta NOC PRIME la unul din numerele de telefon de mai jos, prin email si fax:

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

Clientul va atasa instiintarii un raport de defectiune.

Un raport de defectiune emis de CLIENT trebuie sa includa urmatoarele:

- Numele si numarul de telefon al persoanei care a raportat defectiunea;
- Adresa sau locatia unde s-a produs defectiunea;
- Numele si numarul de telefon al persoanei care raspunde de locatia indicata;
- Tipul defectiunii, Intreruperii, Discontinuitatii;
- ID-ul circuitului;

Reclamatia va fi inregistrata sub forma unui TT, al carui numar de identificare va fi transmis CLIENTULUI si va servi la urmarirea cererii respective pana la rezolvarea definitiva. Un TT va putea fi inchis numai cu acordul si confirmarea CLIENTULUI (telefon, fax sau e- mail).

Remediarea va fi comunicata de catre PRIME la adresa de email mentionata mai sus, CLIENTUL fiind obligat sa confirme remediarea in termen de 15 minute de la expedierea emailului de catre PRIME. In cazul in care CLIENTUL nu raspunde in termen de 15 minute de la primirea emailului de mai sus, se va considera ca acesta a confirmat remediarea tacit.

Orice modificare a adreselor de mail sau a numerelor de telefon, mentionate mai sus, va fi comunicata de Partea ale caror date de contact s-au modificat in cel mult 6 ore de la data intervenirii modificarii.

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

3. Disponibilitatea serviciului

3.1. Modul de masurare a disponibilitatii serviciului

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

$$\text{Disponibilitate} = [24 \times (A - B)] \times 100 / (24 \times A)$$

A= nr zile din luna

B = timp total de nefunctionare = suma timpilor de defectiune conform tichetelor de defectiune.

Disponibilitatea garantata a serviciului este de **99,8%** pe luna.

3.2. Despagubiri

In cazul in care, din motive imputabile PRIME, nu se furnizeaza Disponibilitatea Serviciului conform valorii garantate, PRIME va acorda reduceri la factura pe luna urmatoare conform pragurilor din tabelul de mai jos.

Despagubirea se acorda in luna imediat urmatoare perioadei de masurare a parametrilor de calitate

Disponibilitatea lunară a serviciului	Reducere acordata din taxa lunara (%)
99.8% - 98%	5%
97.9% - 95%	10%
94.9% - 93%	20%
Mai putin de 93%	30%

Nu vor fi luate in calcul pentru stabilirea duratei totale a Discontinuitatilor / Intreruperilor dintr-o luna calendaristica situatiile prevazute la art. 3.1 lit. e) de mai sus.

4. Timpul de restabilirea a serviciului

4.1. Valoare garantata

Timpul de restabilire a serviciului: **maximum ore – 8 ore.**

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

5. Intarzierea pachetelor in retea

5.1. Mod de masurare

Intarzierea pachetelor in retea se calculeaza ca medie a intarzierilor inregistrate la transmiterea unui set de pachete de date, dus-intors, in conditiile de mai jos:

- La semnarea procesului verbal de punere in functiune, intarzierea pachetelor se va masura de pe un calculator conectat direct la portul de acces. Valoarea intarzierii se va calcula ca media intarzierilor obtinute la transmiterea a 1000 de pachete cu dimensiunea de 100 Bytes catre urmatoarea adresa: www.primetelecom.ro
- Pe parcursul derularii contractului, intarzierea se va masura prin trimiterea de pachete de date ("Ping"), in conditiile specificate la punctul a).

5.2. Valori garantate

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

5.3. Despagubiri

Despagubirile acordate in cazul neindeplinirii valorilor contractate pentru parametrul intarzierea pachetelor se acorda ca reducere procentuala din suma taxelor de abonament ale portului afectat.

Despagubirea se acorda in luna imediat urmatoare Perioadei de Masurare a parametrilor de calitate cu exceptia ultimei luni din perioada de contractare, cand sunt aplicate la ultima factura emisa.

Intarzierea pachetelor in retea

Despagubiri

intarzierea masurata in conditiile specificate la punctul a) de la paragraful 5.1.este mai mare decat valorile garantate pentru o perioada de peste 8 ore.	2% din taxa lunara de abonament pe portul la care s-a anuntat defectiunea.
Intarzierea masurata in conditiile specificate la punctul a) de la paragraful 5.1. este mai mare de 1000 ms pentru o perioada de cel putin o ora.	Se considera Indisponibilitate a Serviciului si se acorda despagubiri conform grilei parametrului disponibilitate; reducerea de 2% specificata anterior nu se mai acorda.

Despagubirea pentru depasirea valorii garantate pentru intarzierea in retea se acorda numai in cazul in care PRIME nu remediaza situatia in termen de 4 ore de la luarea in evidenta a functionarii anormale anuntate de catre CLIENT, sau in termen de 2 ore in cazul intarzierilor mai mari de 1000 ms.

6. Pierderi de pachete

6.1. Mod de masurare

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

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

6.2. Valori garantate

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

6.3. Despagubiri

Despagubirile acordate in cazul neindeplinirii valorilor contractate pentru parametrul Pierderi de pachete se acorda ca reducere procentuala din suma taxelor de abonament ale porturilor afectate.

Despagubirea se acorda in luna imediat urmatoare perioadei de masurare a parametrilor de calitate.

Pierderi de pachete in retea	Despagubiri
Pierderi de pachete mai mari de 1 % masurate conform paragrafului 6.1 pentru o perioada de peste 8 ore	2% din taxa lunara de abonament pe portul la care s-a anuntat defectiunea;
Pierderi de pachete mai mari de 5%, masurate conform paragrafului 6.1. pentru o perioada de cel putin o ora.	Se considera indisponibilitatea serviciului si se acorda despagubiri conform grilei parametrului disponibilitate; reducerea de 2% specificata anterior nu se mai acorda.

Despagubirea pentru depasirea limitei maxime garantate pentru Pierderile de pachete in retea se acorda numai in cazul in care PRIME nu remediaza situatia in termen de 4 ore de la luarea in evidenta a functionarii anormale anuntate de catre CLIENT, sau in termen de 2 ore in cazul Pierderilor mai mari de 5%.

7. Rapoarte privind calitatea serviciului

CLIENTUL va primi lunar de la PRIME un raport de trafic in care se specifica in clar timpul de nefunctionare a serviciului. Rapoartele vor fi disponibile pe site-ul web sau trimise pe mail.

8. Conditii de acordare a despagubirilor

Despagubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate stabiliti in Anexa referitoare la calitatea serviciului se acorda la cererea CLIENTULUI, lunar, numai ca deduceri din factura lunii urmatoare (cu exceptia ultimei luni din perioada de contractare, cand se deduc din valoarea acesteia) si se pot transfera de la o luna la alta.

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

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

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

Despagubirile, chiar cumulate, nu vor depasi 100% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzatoare porturilor afectate, platibile de CLIENT pe baza facturii lunare.

Reprezentant PRIME	Reprezentant CLIENT
Nume:	Nume:

Semnatura:	Semnatura:
------------	------------

**Anexa 3- Lista persoanelor responsabile, contacte tehnice si comerciale
La Contractul de servicii de transport telecomunicatii si IP tranzit
nr. ____/_____
intre PRIME Telecom S.R.L. si _____**

1. Functii in cadrul PRIME si CLIENT

Funcție	CLIENT	PRIME
Administrator de cont	_____ Mobil: +40 7 _____ Fax: +40 21 _____ Tel: +40 21 _____ E-mail: _____ E-mail: _____	_____ Mobil: +40 7 _____ Fax: +40 21 2421005 Tel: +40 21 2427623 E-mail: _____@primetelecom.ro E-mail: sales@primetelecom.ro
Comercial / facturare	_____ Fax: +40 21 _____ Tel: +40 21 _____ E-mail: _____	Carmen Parvu Fax: +40 21 2421005 Tel: +40 21 2427623 E-mail: financiar@primetelecom.ro

2. Contacte tehnice

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

Level	Timp de reparatie	Punct de contact CLIENT
0	De la 0 la 2 ore	Tel: Mobil: Fax : E-mail:
1	De la 2 la 4 ore	Tel: Fax: Mobil: E-mail:
2	De la 4 la 8 ore	Tel: Fax: Mobil: E-mail:
3	De la 8 la 12 ore	Tel: Fax: Mobil: E-mail:
4	Mai mult de 12 ore	Tel: Mobil: Fax: E-mail:



Anexa 4 - Fisa de Acceptanta
La Contractul de servicii de transport telecomunicatii si IP tranzit
 nr. ____/_____
 intre **PRIME Telecom S.R.L.** si _____

Data:

INFORMATII GENERALE

Circuit:	
ID Circuit:	
Capacitate circuit:	
Echip. Furnizor:	Valoare:
Tip echip. masura:	
Traseu Circuit:	

COMENTARII

Reprezentant PRIME	Reprezentant CLIENT
Nume:	Nume:
Semnatura:	Semnatura: