

CONTRACT

de furnizare servicii Internet și linii închiriate

nr. din

1. Părțile contractante.

FURNIZOR: S.C. Sigma Soft S.R.L.

cu sediul în: **Odorheiu Secuiesc str. Izvorului nr.10**

Cod Unic de Înregistrare: **RO526251**

Nr. de Ordine în Reg. Com.: **J19/680/1991**

având cont nr.: **RO19BRDE210SV01348422100**

deschis la: **BRD - Sucursala Odorheiu Secuiesc**

reprezentat legal prin: **Gergely Miklós**

telefon: **+40-266-218435**

e-mail: **office@sigmasoft.ro**

web: **www.sigmasoft.ro**

BENEFICAR:

cu sediul / domiciliat în:

Cod Unic de Înregistrare / CNP *:

Nr. de Ordine în Reg. Com. / Carte Identitate *:

reprezentat legal prin:

telefon:

e-mail:

* în cazul persoanelor fizice nu este obligatoriu,

Comunicând datele, îmi exprim consimțământul ca acestea să fie utilizate în interesul derulării și executării contractului.

Între **BENEFICIAR** și **FURNIZOR**, a intervenit următorul contract :

2. Obiectul contractului.

2.1. Obiectul contractului îl constituie prestarea de către furnizor, cu titlu oneros, a unor servicii de acces la Internet și a unor servicii de comunicații pe acestea, prin linii închiriate în condițiile tehnice stabilite prin prezentul contract.

3. Valoarea, condiții de plată.

3.1. Valoarea contractului se calculează în funcție de serviciile alese de beneficiar conform Cap. 10. și 12. din prezentul contract, și poate fi modificată ulterior la cererea beneficiarului (trecând la o altă grilă de tarife sau la o nouă valoare negociată).

3.2. Grila de tarife este pusă la dispoziția publicului pe pagina web a Furnizorului, www.sigmasoft.ro, cu respectarea condițiilor de transparență reglementate de art. 60. din Ordonanța de urgență nr. 111 din 14 decembrie 2011 privind comunicațiile electronice.

3.3. Sigma Soft S.R.L. va emite o factură către Beneficiar, în primele 5 (cinci) zile ale fiecărei luni, pentru plata contravalorii abonamentului pentru luna în curs, împreună cu contravaloarea serviciilor adiționale pentru luna anterioară, dacă este cazul. Plățile aferente se vor efectua în contul furnizorului prin dispoziție de plată sau în numerar, pe baza facturii emise de furnizor în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii.

Plata facturii se efectuează în lei, la cursul de schimb BNR euro/lei din data emiterii facturii, la care se adaugă TVA.

Pentru sumele neachitate la timp se vor calcula penalități de 0.2% pentru fiecare zi de întârziere.

3.4. În cazul unei întârzieri la plată mai mare de o lună se aplică prevederile Art. 15.2 din prezentul contract.

3.5. Este posibilă plata în avans a serviciilor pe o perioadă determinată, caz în care după expirarea perioadei, Sigma Soft începe automat să factureze lunar serviciile, dacă beneficiarul nu dorește să întrerupe relația contractuală. În cazul în care în perioada achitată în avans se modifică valoarea serviciilor, se procedează conform înțelegerii părților cuprinse într-o anexă la acest contract.

3.6. În cazul reclamațiilor false de funcționare se taxează un tarif de deplasare în valoare de 50 RON / deplasare.

3.7. Cuantumul despăgubirilor pentru perioade de indisponibilitate sunt stabilite în Anexa 1 - Standardul de Calitate a Serviciilor

3.8. În cazul în care Beneficiarul denunță contractul în mod unilateral înainte de expirarea perioadei minime stabilite conform pct. 6.1 din contract, pe lângă contravaloarea totală a serviciilor furnizate, se percepe și un tarif de denunțare intempestivă pentru lunile rămase până la expirarea perioadei minime, în valoare de 50% din valoarea lunară contractată. Plata tarifului de denunțare intempestivă se achită în 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii de către furnizor.

4. Obligațiile furnizorului.

4.1. Furnizorul se obligă să presteze beneficiarului serviciile specifice prevăzute în prezentul contract la parametri precizați în Anexa 1. De asemenea, furnizorul este dator să intervină prompt la orice problemă semnalată de beneficiar, în măsura în care aceasta

este o problemă tehnică sau administrativă ce trebuie rezolvată de către furnizor. Furnizorul nu își asumă nici o răspundere materială sau penală pentru eventualele pagube materiale sau morale produse de conținutul datelor manipulate pe Internet.

4.2. Furnizorul se obligă să asigure serviciile (acces Internet, linie închiriată) doar la locația specificată în Anexa 3 prin legătură Ethernet și nu este responsabil pentru funcționarea echipamentelor beneficiarului.

4.3. În cazul reclamațiilor de funcționare, Furnizorul are obligația să verifice serviciile sale doar până la legătura Ethernet. Reclamațiile repetate nefondate sunt considerate a fi reclamații false pentru care se va percepe tariful de reclamații nefondate de funcționare conform pct. 3.6 din prezentul contract. În concret, tariful de reclamații false se percepe după înregistrarea unui număr de 2 (două) reclamații nefondate într-o perioadă de 1 (una) lună.

4.4. În cazul luării în chirie a unor echipamente de către beneficiar, furnizorul are obligația să le mențină în stare de funcționare optimă.

5. Obligațiile beneficiarului.

5.1. Beneficiarul se obligă să plătească la timp și integral contravaloarea serviciilor prestate, să asigure condițiile tehnice minime ale legăturii (calculator, modem, linie telefonică, curent electric) și poartă întreaga responsabilitate pentru conținutul datelor pe care le vehiculează sau pe care le face publice în orice fel pe Internet.

5.2. În cazul închirierii de echipamente, acestea rămân proprietatea furnizorului iar beneficiarul nu are dreptul să modifice, să reconfigureze sau să înstrăineze echipamentele. În cazul în care beneficiarul nu poate returna echipamentele închiriate după încetarea contractului, va plăti valoarea acestora conform ofertei generale actuale al furnizorului.

5.3. Beneficiarul are obligația să mențină echipamentele, care asigură serviciile Furnizorului, în stare de funcționare, eventual poate contacta Furnizorul pentru servicii de mentenanță suplimentare, contra cost.

5.4. Beneficiarul se obligă să respecte prevederile Anexei 2, "Reguli de utilizare a serviciilor Sigma Soft". În cazul în care Beneficiarul încalcă prevederile Anexei 2, Sigma Soft poate suspenda, pe perioadă nedeterminată, fără notificare prealabilă, total sau parțial, serviciile oferite Beneficiarului, până la clarificarea de către părți a situației care a dus la această. Acordarea în scris a unor explicații din partea beneficiarului nu are ca efect încetarea suspendării. În același timp, beneficiarul ia la cunoștință și acceptă faptul că Sigma Soft va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua Sigma Soft sau stocarea informației furnizate sau primite de către Beneficiar, în special prin eliminarea informației sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicații sau prestarea oricărui alt serviciu al societății informaționale, dacă aceste măsuri au fost dispuse de o autoritate publică (potrivit dispozițiilor legale).

6. Durata contractului.

6.1. Prezentul contract a cărui parte integrantă este și Anexa 1, are o durată minimă de 1 (unu) an și poate fi denunțat unilateral oricând după durată minimă de către oricare din părți, printr-o notificare scrisă cu acordarea unui termen de preaviz de o lună. Rezilierea/încetarea contractului nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părți. După trecerea unui termen de o lună de la notificarea denunțării unilaterale sau de la încetarea contractului pentru alte motive decât reziliere pentru culpa uneia dintre părți, se șterg toate datele beneficiarului.

6.2. După trecerea duratei minime, dacă nici una dintre părți nu solicită încetarea contractului, valabilitatea acestuia se prelungește automat cu o perioadă nedeterminată.

6.3. Serviciile contractate se pot suspenda, din inițiativa oricărei părți contractante, doar pentru luni întregi, de minim 1 lună și maxim 3 luni, după trecerea primei perioade de 6 luni, dacă în cursul acesteia nu s-a aplicat sancțiunea suspendării și toate facturile au fost achitate integral. Pe durata suspendării, serviciile nu se facturează. Durata minimă de 1 (unu) an se calculează luând în considerare doar perioadele în care contractul se afla în executare, deci nu a fost suspendat.

6.4. Beneficiarul are dreptul de a iniția suspendarea furnizării serviciilor contractate numai dacă anterior formulării cererii de suspendare a avut loc o utilizare continuă de minim 6 luni și dacă beneficiarul nu înregistrează nici o restanță față de prestator. Cele două condiții trebuie îndeplinite în mod cumulativ.

7. Comunicări

7.1. Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris, pe suport de hârtie sau electronic (e-mail) la adresa indicată în partea introductivă a prezentului contract.

7.2. Comunicările între părți se pot face și prin telefon, verbal cu condiția confirmării în scris a primirii comunicării.

8. Litigii

8.1. Eventualele litigii legate de interpretarea, neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a clauzelor prezentului contract, se vor soluționa pe cale amiabilă.

8.2. Beneficiarul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea ordonanței de urgență nr. 111 din 14 decembrie 2011 privind comunicațiile electronice. Metoda de adresare este stabilită de ANCOM care se poate consulta la pagina web ANCOM (ancom.org.ro)

8.3. În cazul litigiilor nesoluționate pe baza Art. 8.1. sau 8.2. acestea vor fi înaintate spre soluționare instanței judecătorești din Odorheiu Secuiesc.

9. Forța majoră, Cazuri fortuite

9.1. Forța majoră, dovedită în condițiile legii, exonerează de răspundere partea care o invocă. Anunțarea și dovedirea forței majore se va face în termen de 5 zile de la data apariției acesteia. După 15 zile de la data apariției forței majore, părțile vor analiza dacă în aceste condiții obiectul contractului mai poate fi realizat, în caz contrar prezentul contract va fi încetat.

10. Condiții tehnice

10.1. Beneficiarul poate opta între soluții tehnice diferite:

- a) **Acces prin legătură radio:** acces bazat pe transmisie prin undă radio (5 GHz) cu echipamente în posesia furnizorului și eventual al beneficiarului, cu conectare de 24 ore/zi, 365 zile/an.
- b) **Acces pe linie de fibră optică sau cablu UTP:** acces bazat pe linie de fibră optică sau cablu UTP, proprietatea furnizorului, cu conectare de 24 ore/zi, 365 zile/an.
- c) **Acces pe linie închiriată:** acces între sediile sau punctele stabilite de către beneficiar bazat pe transmisie prin undă radio sau linie de fibră optică, specificat în Anexa 3, care în acest caz este parte integrantă a contractului.

10.2. Tarifarea soluțiilor este prezentată prin ofertă separată publică (grilă de tarife), în contract vor fi specificate doar sumele contractate.

10.3. Beneficiarul poate să achiziționeze echipamentele sau să închirieze de la furnizor contra cost, în ultimul caz echipamentele se predau pe baza unui proces verbal de predare – primire către beneficiar și se restituie către furnizor pe baza unui proces verbal de restituire după încetarea contractului.

10.4. În caz de închiriere de echipamente, instalarea acestora se face de către furnizor contra cost conform ofertei generale de prețuri și stabilit în contract.

10.5. Decizia asupra soluției tehnice preferate îi aparține exclusiv beneficiarului. După comunicarea opțiunii către furnizor, aceasta va putea fi schimbată ulterior, însă furnizorul trebuie să fie anunțat cu cel puțin o lună înainte de operarea modificării.

10.6. Beneficiarul nu este îndreptățit să hotărască în vreun fel asupra tarifelor sau modalităților de distribuție pe care furnizorul le adoptă față de alți utilizatori.

10.7. Furnizorul este obligat să livreze beneficiarului, la cerere, situații exacte relativ la traficul de date vehiculat. Situațiile prezentate de furnizor vor fi cel puțin lunare, eventual mai dese, dar cel mai mult zilnice.

10.8. Dacă este cazul, furnizorul va instala gratuit la sediul beneficiarului pe calculatorul acestuia software-ul de acces, va face setările necesare iar consultanța telefonică ulterioară este gratuită.

10.9. Furnizorul se obligă să răspundă în termen rezonabil la solicitarea beneficiarului de a fi prezent la sediul acestuia în vederea unor servicii de consultanță. Consultanța la sediul beneficiarului se va factura conform tarifelor orare practicate de furnizor.

10.10. În cazul în care beneficiarul dorește conectarea rețelei de calculatoare proprii, sau mai multe calculatoare, pe Internet, prețurile de acces și instalarea software-ului de acces se negociază de la caz la caz.

11. Clauze generale referitoare la Protecția Datelor cu Caracter Personal

În vederea asigurării măsurilor privind protecția datelor cu caracter personal ale salariaților/clienților Beneficiarului la care Furnizorul are acces în activitatea de prestare a serviciilor stabilite prin prezentul Contract, având în vedere prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE și Legea nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a acestora, precum și ale legislației naționale, părțile contractante convin următoarele:

11.1. Furnizorul transmite beneficiarului lista cu persoanele desemnate / autorizate din partea sa să presteze serviciile ce fac obiectul prezentului contract.

11.2. Furnizorul poate subcontracta de la un terț o parte din serviciile pe care trebuie să le presteze numai după primirea în prealabil a unui acord scris din partea Beneficiarului. În contractul încheiat cu subcontractantul, Furnizorul trebuie să includă clauze prin care să se asigure că subcontractantul îndeplinește cerințele prevăzute de Regulamentul 2016/679 pentru prelucrarea datelor cu caracter personal la care acesta are acces în cadrul prestării serviciilor subcontractate.

11.3. În cazul în care Furnizorul subcontractează de la un terț o parte din serviciile pe care trebuie să le presteze, trebuie să transmită beneficiarului lista cu persoanele desemnate/autorizate de terțul subcontractant să presteze serviciile subcontractate.

11.4. Modificările aduse listelor cu persoanele desemnate/autorizate să presteze serviciile contractate/subcontractate se comunică Beneficiarului, anterior realizării modificărilor respective, iar Beneficiarul are dreptul de a formula obiecțiuni cu privire la propunerile de modificare.

11.5. Furnizorul și subcontractanții săi prelucrează datele cu caracter personal ale salariaților/clienților beneficiarului în cadrul prestării serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract în baza instrucțiunilor Beneficiarului care, la rândul său, are calitatea de operator de date cu caracter personal. În situația în care Furnizorul considera că o astfel de instrucțiune încalcă prevederile naționale sau europene în materia protecției datelor cu caracter personal, comunică imediat Beneficiarului punctul său de vedere asupra acestui aspect.

11.6. Beneficiarul are obligația de a întocmi și transmite a Furnizorului instrucțiunile menționate la Art. 11.5, în timp util/în termen de 30 zile de la semnarea Contractului, astfel încât să se asigure prestarea corespunzătoare a serviciilor.

11.7. Furnizorul ia măsurile necesare pentru a se asigura ca persoanele, autorizate de el sau de subcontractorii săi să prelucreze date cu caracter personal în cadrul prestării serviciilor care fac obiectul prezentului Contract, s-au angajat să respecte reguli de confidențialitate adecvate.

11.8. Furnizorul și subcontractorii săi au implementate măsuri tehnice și organizatorice în vederea asigurării unui nivel de securitate corespunzător riscurilor prelucrării de date cu caracter personal în cadrul prestării serviciilor care fac obiectul prezentului Contract și poate face dovada existenței acestora la solicitarea Beneficiarului.

11.9. În raport cu datele cu caracter personal prelucrate în cadrul prestării serviciilor care fac obiectul prezentului Contract, Furnizorul oferă asistență Beneficiarului pentru îndeplinirea obligațiilor de asigurare, pentru persoanele ale căror date sunt prelucrate, a dreptului la acces la date, la informare, la rectificare și ștergere, la restricționarea prelucrării, la portabilitate și la opoziție.

11.10. În raport cu datele cu caracter personal prelucrate în cadrul prestării serviciilor care fac obiectul prezentului Contract, Furnizorul oferă asistență Beneficiarului pentru îndeplinirea obligațiilor de notificare a Autorității Naționale pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal în cazul încălcării securității datelor, informarea persoanei vizate cu privire la încălcarea securității datelor cu caracter personal și în ceea ce privește evaluarea impactului asupra protecției datelor cu caracter personal.

11.11. La solicitarea Beneficiarului, Furnizorul șterge sau returnează toate datele cu caracter personal după încetarea furnizării serviciilor de prelucrare și elimină copiile existente.

11.12. În raport cu datele cu caracter personal prelucrate în cadrul prestării serviciilor care fac obiectul prezentului Contract, Furnizorul pune la dispoziția Beneficiarului toate informațiile necesare pentru a demonstra respectarea obligațiilor referitoare la protecția

datelor cu caracter personal, permite desfășurarea auditurilor și a inspecțiilor efectuate de Beneficiar sau de un auditor desemnat de acesta și contribuie la realizarea acestora.

11.13. Beneficiarul are dreptul de a solicita Furnizorului (și subcontractanților acestuia) documente justificative cu privire la îndeplinirea măsurilor de asigurare a măsurilor privind protecția datelor cu caracter personal, în cadrul prestării serviciilor care fac obiectul prezentului Contract.

11.14. Comunicarea instrucțiunilor și a altor documente între Părți se face în conformitate cu prevederile **Cap. 7 "Comunicări"** din prezentul Contract.

12. Opțiunile clientului la data semnării contractului sânt :

12.1. Acces :	a) prin legătură radio	_____ (acces)	_____ / _____ (valoare / perioadă)
	b) prin linie de fibră optică sau cablu UTP	_____ (acces)	_____ / _____ (valoare / perioadă)
	c) linie închiriată	_____ (acces)	_____ / _____ (valoare / perioadă)
	d) E-mail only	_____	_____ / _____ (valoare / perioadă)
	e) adrese E-mail suplimentare	_____	_____ / _____ (valoare / perioadă)
	f) servicii suplimentare	_____	_____ / _____ (valoare / perioadă)
	g) închiriere echipamente	_____	_____ / _____ (valoare / perioadă)
12.2. Total sumă lunară contractată :		_____	_____ / _____ (valoare / perioadă)

12.3. Tarif de instalare: _____

12.4. Echipamente închiriate: _____ **Valoarea de recuperare al echipamentelor:** _____

12.5. Servicii achitate în avans:

- suma achitată în avans _____ (valoare), care reprezintă:

- perioada achitată în avans:

Data de început: _____, Data de sfârșit: _____

13. Locații, termene de conectare

13.1. Locația, sau locațiile unde se livrează serviciul, dacă aceasta diferă de sediul firmei specificat, este stabilit în Anexa 3. În cazul schimbărilor de locații, cheltuielile legate de asigurarea serviciului sunt suportate de beneficiar și sunt stabilite de comun acord cu furnizorul.

13.2. Termenul de conectare inițială este de zile, sau în cazul de mai multe locații cu termene de conectare inițială diferite, acestea se precizează în Anexa 3.

14. Clauze de confidențialitate

14.1. Furnizorul se obligă să respecte confidențialitatea datelor procesate și a celor aflate în fluxul de informații, sub sancțiunea plății de daune interese, conform legislației României.

15. Alte clauze

15.1. Schema de tarife poate fi modificată în mod unilateral de către furnizor, cu o notificare prealabilă de 30 de zile calendaristice înainte de practicarea noilor prețuri. Notificarea va cuprinde în mod obligatoriu data exactă de la care urmează să fie practicate noile prețuri. În acest caz:

- Beneficiarul își poate exprima dorința de a continua colaborarea în temeiul prezentului contract, cu aplicarea noilor prețuri.
- Beneficiarul are dreptul de a renunța la serviciile Prestatorului și, prin urmare, de a denunța în mod unilateral prezentul contract. În acest caz, Prestatorul este îndreptățit să obțină contravaloarea serviciilor efectuate până la momentul intervenirii modificărilor. Încetarea contractului nu va avea nici un efect asupra obligațiilor ajunse la scadență.

15.2. În cazul în care beneficiarul nu achită serviciile furnizate și are o întârziere de plată de mai mult de 30 de zile, Furnizorul este îndreptățit să întrerupă serviciile de acces la Internet și a celor de comunicații pe acestea, în mod automat, fără a fi necesară vreo notificare în acest sens.

În acest caz, furnizorul are alegerea între:

- a rezilia deplin drept contractul, fără nici o notificare prealabilă, făcând o copie a datelor stocate pe un suport ales de către furnizor. În acest caz se șterg datele beneficiarului, aceasta însemnând inclusiv desființarea adresei de e-mail și a paginii web.
- a rezilia contractul cu acordarea unui termen de 30 de zile în care stochează datele beneficiarului pe server
- a continua contractul în cazul în care în 5 zile de la notificarea faptului rezilierii contractului beneficiarul achită toate restanțele împreună cu penalitățile de întârziere.

În toate cazurile, reconectarea beneficiarului se efectuează după achitarea tuturor datoriilor restante și după achitarea abonamentului în avans pentru o lună.

Faptul rezilierii prezentului contract se notifică beneficiarului cu respectarea Cap. 7 din prezentul contract.

Prezentul contract a cărui parte integrantă este Anexa 1 și Anexa 2 (dacă este cazul și Anexa 3) intră în vigoare la data semnării lui de ambele părți. Eventualele modificări ale clauzelor sau condițiilor contractuale se vor face prin Anexa la prezentul contract și vor intra în vigoare la data semnării lor de către ambele părți.

Prezentul contract, Anexa 1 și Anexa 2 (respectiv Anexa 3) s-a încheiat la data de _____ în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Furnizor,

SC Sigma Soft SRL

Beneficiar,

.....

Standardul de Calitate a Serviciilor

1. Condiții generale

1.1. Sigma Soft asigură suport pentru Beneficiar, normal disponibil 5 zile din săptămână (exclusiv sâmbăta și duminica) între orele 8 și 20, iar în cazuri excepționale disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Serviciul normal poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon: 0266 218435
- E-mail: support@sigmasoft.ro

2. Garantarea disponibilității

2.1. Rețeaua Sigma Soft este disponibilă pentru transport de date sau Internet 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea serviciilor oferite este de minim 98%, numită în continuare disponibilitate garantată.

2.2. Întreruperile programate ale serviciilor contractate vor fi efectuate de către Sigma Soft, astfel încât să afecteze cât mai puțin posibil activitatea beneficiarului. Întreruperile programate vor fi anunțate cu cel puțin 24 de ore dinainte. Întreruperile programate nu vor depăși un total de 12 ore pe luna calendaristică. Notificarea întreruperilor programate se va face telefonic, prin fax, e-mail sau în orice altă formă considerată potrivită. Prin semnarea prezentului contract, beneficiarul acceptă, că este inevitabilă și în interesul ambelor părți, efectuarea unor servicii asupra rețelei, ceea ce are drept consecință întreruperi temporare în prestarea serviciilor de disponibilitate a rețelei / a accesului la internet.

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

2.4. Indisponibilitatea serviciului neprogramată începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 3.5 al prezentei anexe, precum și conform înregistrărilor Sigma Soft, și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne Sigma Soft. Sigma Soft nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar cu respectarea art. 3.5. al prezentei anexe. Perioada de indisponibilitate este perioada cumulată de indisponibilitate, în ore și fracțiuni de ore, cauzată de defecțiuni individuale raportate pe o perioadă de o lună calendaristică, din care se scade perioada de indisponibilitate a serviciului din următoarele cauze:

- întreruperile din timpul perioadelor de întreținere planificate
- întreruperile datorate defecțiunilor rezultate ca urmare a utilizărilor necorespunzătoare de către Beneficiar
- blocarea de către Beneficiar a intervenției personalului tehnic al Sigma Soft pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită activității/inactivității Beneficiarului
- perioada de suspendare a serviciului conform art. 3.3 din prezentul contract
- perioada în care Sigma Soft nu poate contacta Beneficiarul pentru raportarea unei întreruperi conform art. 3.1 din prezenta anexă
- perioada de întrerupere datorată forței majore.

2.5. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate Beneficiarului pentru nerespectarea disponibilității garantate la art. 2.1 al prezentei anexe și se calculează în ore de nefuncționalitate, astfel: din disponibilitatea garantată, calculată ca procent la numărul total de ore din luna respectivă, se scade disponibilitatea realizată în luna respectivă, numărul de ore rezultat va fi numărul de ore la care se acordă reduceri de nefuncționalitate. Pentru orele de nefuncționalitate se va acorda o reducere proporțională cu valoarea abonamentului lunar. Reducerea nu poate depăși valoarea abonamentului lunar.

3. Tratarea întreruperilor serviciului

3.1. Se consideră întrerupere a serviciului furnizat, așa cum este definit în contract, orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de 10 minute. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în prealabil. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 minute, caz în care Beneficiarul nu va fi notificat. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, etc). Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate din cauza lipsei de tensiune electrică mai mari de 60 de minute la locațiile Sigma Soft necontrolabile de Sigma Soft (ex. furnizorul de curent electric întrerupe serviciul).

3.2. Sigma Soft asigură monitorizarea conexiunilor până la clienții săi cel puțin la un interval de 10 de minute, 24 de ore pe zi. O secvență de monitorizare se face printr-o serie de comenzi de tip "ping" la echipamentul de acces sau la interfața direct conectată cu rețeaua Sigma Soft. Beneficiarul se obligă să permită realizarea acestei monitorizări, în caz contrar Sigma Soft fiind exonerat de orice răspundere privind acordarea de reduceri Beneficiarului pe baza acestei Anexe.

3.3. În cazul întreruperii serviciului furnizat, remedierea defecțiunii se va realiza în modul următor:

- a) în interval de maxim 12 ore în timpul programului de lucru obișnuit, între orele 8,00 și 20,00, în zilele lucrătoare, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între ora 08 și 20;
- b) în interval de maxim 12 ore în timpul programului de lucru, între orele 8,00 și 20,00, în zilele lucrătoare, începând cu ora 08 din ziua următoare zilei în care întreruperea a fost raportată, în cazul în care raportarea s-a făcut după ora 20.
- c) în interval de maxim 3 zile, în cazul în care întreruperea se datorează unor efecte externe majore (de exemplu se rupe cablul optic)

3.4. În cazul în care, din orice motiv, se întrerupe prestarea serviciilor contractate, beneficiarul are obligația de a sesiza furnizorul imediat. Beneficiarul este îndreptățit la plata unor despăgubiri pentru întreruperea serviciilor numai în cazul în care a sesizat furnizorul despre întreruperea serviciilor în termen de cel mult 2 ore calculate de la data întreruperii prestării serviciilor. În cazul în care nu solicită înregistrarea întreruperii în termen de 2 ore calculate de la întrerupere, se consideră, că întreruperea nu i-a cauzat nici un prejudiciu și, prin urmare, nu este îndreptățit la plata unor despăgubiri.

3.5. Raportarea întreruperilor se va face de către Beneficiar numai prin reprezentanții săi autorizați specificați în contract. La raportarea întreruperilor, reprezentantul Beneficiarului care raportează va specifica:

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

4. Această anexă face parte integrantă din contract.

Furnizor,
SC Sigma Soft SRL

Beneficiar,
.....

Anexa 2

Reguli de utilizare a serviciilor SIGMA SOFT

1. Introducere

1.1. Prezentele reguli de utilizare a rețelei și a serviciilor Sigma Soft sunt valabile pentru toți clienții SIGMA SOFT sau pentru terții care folosesc rețeaua SIGMA SOFT ca mediu de comunicare. SIGMA SOFT nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale indiferent dacă aceasta provine de la clienții (Beneficiarii) SIGMA SOFT, de la clienții clienților SIGMA SOFT sau de la orice terț care folosește rețeaua SIGMA SOFT ca mediu de comunicare.

2. Definiții

2.1. SIGMA SOFT definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

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

- Generarea unui trafic neobișnuit de mare cu scopul de a supraîncărca conexiunea unui server sau a unui utilizator Internet, sau pentru a epuiza resursele serverelor blocând accesul utilizatorilor legitimați. Acest tip de abuz va fi definit în continuare ca „flood”.

- Orice activitate ce are ca scop accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse ce nu au un caracter public sau care au caracter secret și nu sunt puse la dispoziția utilizatorului de către deținătorul informației. Aceste tipuri de activități includ, fără a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea (scanarea) după breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.

- Transmiterea, distribuirea și stocarea de viruși informatici, programe, fișiere sau materiale ce violează legile în vigoare sau sunt protejate prin copyright, mărci de comerț, de fabrica sau de servicii, sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea.

- Transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste, care violează legile de control al exportului în vigoare sau care contravin legilor țării în vigoare.

3. Reguli SIGMA SOFT

3.1. Rețeaua SIGMA SOFT poate fi folosită de către clienții săi pentru a se conecta la alte rețele, iar utilizatorii rețelei SIGMA SOFT înțeleg că trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare a acestor rețele. Clienții (Beneficiarii) SIGMA SOFT înțeleg că SIGMA SOFT nu poate avea controlul informației care circulă prin rețeaua SIGMA SOFT. Orice supraîncărcare a rețelei SIGMA SOFT va fi considerată o folosire neautorizată, interzisă a rețelei SIGMA SOFT. În mod similar, folosirea de "IP multicast" fără permisiunea SIGMA SOFT este interzisă.

3.2. Clienților care folosesc rețeaua SIGMA SOFT, le este interzis și nu au dreptul să permită terților folosirea rețelei SIGMA SOFT pentru a trimite SPAM-uri și/sau să utilizeze în mod abuziv serviciul și/sau rețeaua SIGMA SOFT sau alte rețele de comunicații electronice. În cazul în care se trimit e-mail-uri în masă, expeditorii trebuie să păstreze date ce atestă aprobarea fiecărui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele să fie trimise. Dacă astfel de dovezi nu există, SIGMA SOFT poate considera, după propria sa apreciere, că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. SIGMA SOFT nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un client SIGMA SOFT.

3.3. Clienții SIGMA SOFT sunt responsabili ca orice utilizator care beneficiază de serviciile SIGMA SOFT să respecte aceste reguli de utilizare. Clienții SIGMA SOFT vor fi răspunzători pentru toate abuzurile directe sau indirecte, inclusiv pentru abuzurile clienților sau partenerilor Clienților SIGMA SOFT realizate prin intermediul serviciilor puse la dispoziție de către SIGMA SOFT.

3.4. Orice încercare de violare a securității rețelei sau de abuz sunt interzise. SIGMA SOFT va investiga plângerile legate de aceste incidente și va coopera cu autoritățile de stat pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă SIGMA SOFT primește o plângere cu privire la acțiunea/inacțiunea unui Beneficiar al sau (client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar), aceasta va fi trimisă către client (Beneficiar) pentru a fi rezolvată. Dacă într-un interval de 24 (douăzeci și patru) de ore nu se primește nici un răspuns care să indice dacă problema a fost rezolvată, SIGMA SOFT poate bloca traficul spre/de la adresa/adresele IP implicate în problema reclamată până când SIGMA SOFT este convinsă că problema s-a rezolvat și că s-au luat măsuri de precauție pentru a preveni incidentele viitoare. SIGMA SOFT poate bloca traficul către IP-urile implicate în plângere, sau către toate IP-urile clientului, până ce este convins că s-au luat măsuri de siguranță de către Beneficiar pentru a nu se mai repeta incidentele.

3.5. Clienților care folosesc legătura la rețeaua SIGMA SOFT pentru activități ce încalcă dispozițiile legale în vigoare și/sau prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată cu o notificare de 1(una) oră înainte sau imediat, fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat SIGMA SOFT va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută.

3.6. Clienții ce administrează un domeniu Internet, au obligația de a configura cel puțin o casuță poștală: abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise către această adresă trebuie citite de persoane în măsura să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De asemenea toți clienții sunt obligați să anunțe SIGMA SOFT care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

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

3.8. SIGMA SOFT nu discută decât cu clienții (Beneficiarii) săi direcți. Beneficiarul răspunde pentru informarea clienților săi și pentru rezolvarea problemelor apărute.

3.9. Beneficiarul are obligația:

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

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

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

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

e.) să nu trimită spre rețeaua SIGMA SOFT pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de către SIGMA SOFT.

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

4. Recomandări importante

4.1. Beneficiarul trebuie să țină la curent SIGMA SOFT cu numele și adresele de contact pentru persoanele ce pot soluționa și pot adopta hotărâri în problemele descrise în prezenta anexă.

4.2. Beneficiarul trebuie să ia toate măsurile necesare astfel încât orice utilizator al serviciului furnizat acestuia de către SIGMA SOFT să respecte prezentele reguli și obligațiile stabilite prin actele normative din domeniu.

4.3. Beneficiarul trebuie să investigheze rapid orice plângere care a fost primită de la SIGMA SOFT.

4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (poștă electronică) către o listă de destinatari, trebuie să se asigure că are confirmarea fiecărui destinatar care dorește să primească mesaje sale.

5. Recomandări antivirus și anti spyware / adware

5.1. Definiție virus

Un virus este un program capabil de a se înmulți, strecurându-se printre programele de pe un calculator sau dintr-o rețea și provocând diverse efecte, de la unele inofensive, până la unele distructive.

O altă definiție: virusul este de fapt un acronim, provenit de la *Vital Information Resources Under Siege*.

În domeniul informatic se utilizează termenul virus din cauza asemănărilor funcționale dintre aceste bucăți de cod (programe) și viețuitoarele microbiologice.

5.2. Definiție spyware / adware

Spyware / adware este un program care este instalat pe un calculator și are menirea de a culege informații de pe calculatorul respectiv, sau a face diferite reclame. Diferența de la virus este că nu se autoînmulțește, este răspândit prin programe freeware sau instalate prin diferite pagini web, de multe ori cu acordul utilizatorului inocent.

Spyware-ul, dar și celelalte tehnologii nesolicitate de utilizator, este definit, ca fiind cele instalate și declanșate fără acordul acestuia, metoda de instalare echivocând posibilitățile de control ale utilizatorului.

Efectele materiale ale acestor aplicații afectează în mod negativ utilizatorul, folosind resursele sistemului și distribuind informații personale sau alte date confidențiale.

5.3. Mod de virusare

Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fișiere - de pe o dischetă sau CD, din rețea, sau ca atașament la un e-mail. Un virus bine scris nu-și va trăda prezența pentru un timp, pentru că ar putea fi detectat, de aceea va încerca să profite de timp pentru a se înmulți. Copiile sale pot fi identice cu el sau pot fi diferite (virusi polimorfi).

Efectele virusilor pot fi:

- a.) nedistructive: ex. cântă o melodie (Doodle) sau afișează mesaje pe ecran: "Apa depistată în microprocesor. Funcționarea poate fi compromisă. Se recomandă oprirea calculatorului câteva ore pentru uscare" – Alexander; "Critical error 08/15: Too many fingers on keyboard [Prea multe degete pe tastatură]" – Fingers, etc. sau
- b.) răuvoitoare și distructive: ex. trimite e-mailuri cu documente confidențiale (SirCam), distruge informațiile de pe hard-disk, criptează informațiile accesate, formatează hard-disk-ul, suprascrive Flash-BIOS-ul etc.

5.4. Recomandări de siguranță:

- **Instalarea unui software antivirus respectiv anti spyware / adware** și păstrarea lui **actualizat**, verificând zilnic noile definiții de update-uri. Marea majoritate a software-urilor antivirus respectiv anti spyware / adware pot fi programate să facă acest lucru în mod automat.

- **Asigurarea pentru că toate patch-urile de securitate** să fie instalate, deoarece în mod constant sunt descoperite noi vulnerabilități de Windows. Virusii continuă să exploateze vechile vulnerabilități deoarece mulți utilizatori nu folosesc în mod regulat patch-uri.

Nefolosirea patch-urilor nu va expune la risc doar propriul sistem.

Dacă un virus s-a infiltrat în sistemul calculatorului deoarece nu s-a instalat unul dintre patch-urile potrivite, toți cei din address book-ul personal devin următoarea țintă.

- **Folosirea firewall**, deoarece nici o conexiune la Internet nu este în siguranță fără acest firewall. Trebuie găsit un firewall pe care îl suportă conexiunea. Firewall-urile se vor dovedi utile chiar dacă, conexiunea la Internet este de tip dial-up. Dacă există conexiune la Internet de tip broadband (bandă largă), sistemul va deveni mult mai vulnerabil atacurilor.

- **Securizarea E-mail-ului**. Trebuie să ne asigurăm că nu suntem expuși la infecții de către clientul E-mail. Atașamentele sunt doar o mică ecuație în această problemă. Dacă nu se reușește configurarea acestui serviciu, se recomandă aplicarea patch-urilor și toate celelalte precauții cu privire la atașamente, deoarece cea mai slabă verigă o constituie Email-ul.

- **Securizarea browser-ului**. Dacă se folosește Internet Explorer se poate profita de setările zonelor sigure pentru a asigura maximum de securitate la browser.

6. Limitarea responsabilității

SIGMA SOFT nu poartă nici o responsabilitate pentru nerespectarea de către Beneficiar a obligațiilor legale, a celor contractuale, a prezentelor reguli de utilizare și/sau a recomandărilor incluse în aceste reguli.

Furnizor,
SC Sigma Soft SRL

Beneficiar,

.....
.....

Anexa 3 Locații

1. Adresa principală pentru livrarea serviciilor: *

2. Adrese suplimentare pentru livrarea serviciilor: *

[illegible]

* - se specifică și tipul serviciului (Internet, Linie închiriată, Radio, Fibră optică, Nr. Fire, banda de acces dacă este cazul)

3. Această anexă face parte integrantă din contract.

Furnizor,
SC Sigma Soft SRL

Beneficiar,