

## CONTRACT

### Furnizare servicii dedicate Internet, comunicații de date IP și acces la rețeaua YUL PRO

Nr Contract : \_\_\_\_\_

Data : \_\_\_\_\_

Încheiat astăzi \_\_\_\_\_ între :

**SC YUL PRO SRL**, cu sediul în Brasov, Romania Str Piata Unirii Nr 1 Rasnov cod 505400, număr de înregistrare în Registrul Comerțului J08/155/2003, cod unic de înregistrare RO15165007, reprezentată prin \_\_\_\_\_, Telefon 1 : 0268 231.082, Telefon 2 : 0368 592.001, Telefon 3 : 0726 656.085, e-mail [administratie@yulpro.ro](mailto:administratie@yulpro.ro), în calitate de Administrator, denumită în continuare **YUL PRO**.

Și

\_\_\_\_\_ cu adresa în \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ CNP \_\_\_\_\_, posesor al BI/CI seria \_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_, eliberat  
de pol. Or. \_\_\_\_\_, Telefon : \_\_\_\_\_, Mobil : \_\_\_\_\_,  
e-mail : \_\_\_\_\_, în calitate de **Beneficiar**.

#### Definire termeni :

Prin *Internet* se înțelege rețeaua mondială de echipamente de comunicație publice și private care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.

Prin *rețeaua YUL PRO* se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație *YUL PRO* care este conectată la Internet printr-unul sau mai multe puncte și care folosește suita de protocoale TCP/IP.

Prin *trafic Internet* se înțelege orice transfer de informație operat de către Beneficiar în afara rețelei *YUL PRO* și / sau către Beneficiar din afara rețelei *YUL PRO* și nu include transferul operat de către Beneficiar în rețeaua *YUL PRO* și / sau către Beneficiar din rețeaua *YUL PRO*.

Prin *Echipamentul de acces în rețeaua YUL PRO*, denumit în continuare "Echipamentul de acces", se înțelege un echipament conectat direct cu rețeaua *YUL PRO*. Sub aceasta denumire se includ (fără a se limita la): Acces Point radio, antena radio, Router, switch aparținând *YUL PRO*.

#### 1. Obiectul Contractului

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către SC YUL PRO SRL către Beneficiar, a serviciilor Acces Internet și / sau comunicații de date. Beneficiarul se obligă să exploateze aceste servicii, potrivit regulilor de utilizare, și să plătească tarifele stabilite în prezentul contract.

#### 2. Durata Contractului

2.1. Durata contractului este de 1 an, de la data semnării sale (numită în continuare durata minimă).

2.2. Dacă nu a fost denunțat în condițiile pct. 6.1., 6.2., 6.3., Contractul se va prelungi pe perioade succesive egale cu perioada inițială (numite în continuare perioade extinse).

2.3. YUL PRO va comunica prin e-mail beneficiarului cu minim 30 (treizeci) zile înainte, expirarea duratei minime . YUL PRO nu

poate fi tras la raspundere daca beneficiarul nu primeste instintare de expirare a datei contractuale in cazul in care beneficiarul nu furnizeaza date de contact sau datele de contact sunt incorecte. .

### **3. Tarife și modalități de plată**

3.1. Tarifele pentru serviciul ales de Beneficiar sunt în valoare netă (TVA neinclus).

3.2. Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite în euro (EUR). Facturarea, de către SC YUL PRO SRL , și plata, de către Beneficiar, a serviciilor, se vor face în lei, la cursul oficial al BNR din prima zi a lunii în curs.

3.3. SC YUL PRO SRL va factura către Beneficiar, în primele 7 (sapte) zile ale lunii abonamentul pentru luna în curs, precum și contravaloarea serviciilor adiționale pentru luna anterioară, dacă este cazul. Prima factură poate cuprinde valoarea abonamentului pentru zilele rămase din luna în curs și valoarea abonamentului pentru luna care urmează. Prima factura va fi emisa în 5 zile de la punerea în funcțiune a serviciului sau la începutul lunii imediat următoare punerii în funcțiune.

3.4. Facturile vor fi trimise Beneficiarului prin metoda electronica direct pe calculator. Dacă Beneficiarul pretinde că nu a primit factura, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de YUL PRO, putând fi trimisa Beneficiarului, la cerere, factura prin E-mail.

3.5. Beneficiarul va achita contravaloarea facturii emise , în numerar, la adresele specificate de către SC YUL PRO SRL sau prin transfer bancar într-un cont indicat de SC YUL PRO SRL. Data ultimei zile la care se poate face plata, fără a fi suspendat, este ultima zi a lunii în curs.

3.6. În cazul neefectuării plății la termen, YUL PRO poate restrictiona periodic repetat accesul la internet în prima luna de intarziere. În prima zi din a 2 a luna de intarziere YUL PRO va suspenda furnizarea serviciului către Beneficiar, până când Beneficiarul își achită toate restanțele de plată. Pe perioada suspendării serviciului de către YUL PRO ca urmare a neefectuării plății de către Beneficiar, Beneficiarul nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar.

3.7. YUL PRO își rezervă dreptul de a modifica tarifele stabilite în Anexa 3 printr-o notificare scrisă, potrivit articolului 9, în cazul în care se modifică:

- Tarifele pentru accesul la Internet (conexiune Internet, transport conexiune Internet până în România și în România);
- Tarifele de energie electrică, tarifele pentru servicii și prețurile pentru bunuri care au influență directă sau indirectă asupra serviciilor furnizate
- Impozitele, taxele, accizele percepute de administrația publică centrală sau administrațiile publice locale.

### **4. Instalarea serviciului**

4.1. YUL PRO se obligă să instaleze și să activeze serviciul conform datelor de instalare specificate în Anexa 1.

4.2. Beneficiarul este responsabil:

- a) Să desemneze și să pregătească locațiile pentru instalarea echipamentelor;
- b) Să asigure accesul la corpuri de clădiri interne și externe pentru amplasarea necesară a sistemului YUL PRO, pentru personalul YUL PRO implicat în instalarea și activarea serviciului;
- c) Să faciliteze obținerea aprobărilor (dacă este cazul), pentru instalarea sistemului YUL PRO.

4.3. Lucrările de instalare, conectare și configurare a echipamentelor din rețeaua locală (LAN) a Beneficiarului la echipamentul de capăt cad în sarcina exclusivă a Beneficiarului.

4.4. YUL PRO poate asigura, la cererea Beneficiarului, instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Beneficiarului la echipamentul de capăt. YUL PRO va factura către Beneficiar contravaloarea operațiilor efectuate.

4.5. YUL PRO nu ofera alte tipuri de servicii de intretinere , reparatii, instalari, conectari si configurari in afara celor menite sa aduca functionalitatea serviciului de internet pe echipamentul de capat.

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

5.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, YUL PRO va opera continuu rețeaua YUL PRO și conexiunile rețelei YUL PRO la Internet. YUL PRO garantează Beneficiarului îndeplinirea nevoilor sale de trafic, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi, cu excepția inoperabilității conexiunii internaționale din cauze independente de YUL PRO (de exemplu inoperabilitatea rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet), inoperabilitatea rețelei Electrice (furnizorul de energie electrica).

5.2. YUL PRO nu va restricționa accesul Beneficiarului la nici o destinație aflată în Internet. YUL PRO sau alți furnizori pot restricționa uneori accesul la anumite destinații din motive de securitate sau protecție a rețelelor și Beneficiarul înțelege ca YUL PRO nu este responsabil pentru asemenea acțiuni.

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

5.4. Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând YUL PRO.

5.5. YUL PRO se obligă să asigure supervizarea continuă a serviciului și supervizarea periodică (verificări, inspecții, etc) a sistemului. Pentru a facilita realizarea acestei obligații și în baza unei notificări prealabile trimise de YUL PRO, Beneficiarul va permite accesul tehnicienilor YUL PRO la sistemul de transmisii de date, astfel încât aceștia să realizeze supervizarea tehnică și să verifice că echipamentul lucrează în mod corespunzător.

5.6. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Anexei 6, "Reguli de utilizare a serviciilor YUL PRO". In cazul in care Beneficiarul incalca prevederile Anexei 6, YUL PRO poate suspenda, pe perioada nedeterminata, fără notificare prealabilă, total sau partial, serviciile oferite Beneficiarului, pana la clarificarea de către părți a situației care a dus la aceasta suspendare si numai dupa furnizarea in scris de catre Beneficiar de explicatii. În același timp, YUL PRO va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua YUL PRO 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).

5.7. YUL PRO va respecta confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin rețeaua YUL PRO. YUL PRO are dreptul să șteargă orice informație introdusă de Beneficiar în rețeaua YUL PRO, care ar putea afecta buna funcționare a acesteia sau ar putea conduce la întreruperea funcționării rețelei YUL PRO.

5.8. Beneficiarul se obliga să asigure securitatea rețelei, calculatoarelor și altor componente ale rețelei sale. YUL PRO nu își asuma responsabilitatea în cazul apariției oricărui probleme de securitate în rețeaua Beneficiarului, obligația de a-și asigura securitatea rețelei aparținând în exclusivitate Beneficiarului

## **6. Încetarea contractului**

6.1. Prin acordul de voință al părților, în termenul de valabilitate, fără plata de daune, dacă au fost achitate integral obligațiile.

6.2. Beneficiarul poate denunța unilateral contractul printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către YUL PRO, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de data la care expira perioada minima sau extinsa ale prezentului contract.

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

- a) Beneficiarul nu plătește tarifele pentru serviciile furnizate și penalitățile aferente (dacă este cazul) în termen de 60 (șaizeci) zile de la data limită de plată specificată la pct. 3.5.;
- b) Beneficiarul încalcă obligația prevăzută la pct. 5, și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de YUL PRO;
- c) Beneficiarul conectează la sistemul YUL PRO orice echipament de transmisii de date despre care YUL PRO nu a fost informat ori nu și-a dat acordul pentru conectarea acestui echipament sau alterează, modifică, 'repară' echipamentul sau sistemul instalat aparținând YUL PRO;
- d) Beneficiarul prejudiciază securitatea rețelei sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) obținerea de informații ce nu au un caracter public, indiferent dacă aceste informații se află în rețeaua YUL PRO sau aparțin altor rețele conectate cu rețeaua YUL PRO;
- e) Beneficiarul incalca oricare din prevederile din Anexa 6 a prezentului contract;
- f) Dacă, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete;
- g) Împotriva Beneficiarului sunt inițiate proceduri de lichidare sau faliment, ori este acționat în judecată pentru credite scadente și nu își onorează obligațiile scadente față de YUL PRO.

6.4. Prezentul contract poate înceta la expirarea termenului daca oricare dintre parti o notifica pe cealalta cu cel puțin 30 zile anterior datei de expirare a perioadei inițiale sau perioadelor extinse, după caz. Încetarea contractului va opera la expirarea perioadei inițiale sau a perioadelor extinse.

6.5. În cazul în care contractul este reziliat conform paragrafului 6.3. sau 6.2., Beneficiarul va plăti sumele pe care le avea de plătit până la data rezilierii contractului. În cazul rezilierii contractului altfel decat conform paragrafului 6.2., YUL PRO poate cere iar Beneficiarul va plăti în mod necondiționat, cu titlu de clauza penală, o sumă egală cu contravaloarea abonamentelor lunare de plată către YUL PRO calculate de la data rezilierii până la data expirării perioadei inițiale sau extinse, după caz.

## **7. Confidențialitatea**

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

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

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

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

7.5. YUL PRO va păstra confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul YUL PRO, în masura posibilitatilor, va monitoriza în permanență rețeaua YUL PRO și va stopa orice încercare de acces neautorizat la datele Beneficiarului, în masura în care este detectată de către YUL PRO.

## **8. Notificări**

Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise recomandat prin poștă la adresa :

- YUL PRO : Brasov, Romania Str Piata Unirii Nr 1 Rasnov cod 505400, persoana de contact : Director - Baltateanu Iulian, tel : 0722 417.714, e-mail : [administratie@yulpro.ro](mailto:administratie@yulpro.ro)

## **9. Amendamente la Contract**

9.1. YUL PRO își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract si va notifica prin mijloace corespunzătoare, Beneficiarul cu 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.

9.2. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea contractului conform pct. 9.1., are posibilitatea de a denunța unilateral contractul fara a plati nici o despagubire în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea notificării YUL PRO, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către YUL PRO cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract, altfel modificările se consideră acceptate tacit.

## **10. Forța majora**

Forța majoră și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și dovedește în condițiile legii.

Sunt asimilate forței majore situațiile prevăzute la pct. 5.1., precum și alte evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru una din părți.

## **11. Limite de responsabilitate**

11.1. YUL PRO nu este in nici un fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale terților care se afla in raporturi juridice cu Beneficiarul , ca urmare a nefuncționării sau a funcționarii necorespunzătoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, a rețelei YUL PRO,

rețelei metropolitane YUL PRO sau a Internet-ului.

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

11.3. YUL PRO nu este în nici un fel răspunzător pentru deteriorările echipamentelor legate la rețeaua YUL PRO a beneficiarului propagate prin rețea și provenite din cauze externe rețelei (fulgere, descărcări electrice de orice fel). Beneficiarul este obligat să își asigure protecția echipamentului detinut prin legarea eficientă la împământare sau cu ajutorul protecțiilor anti fulger. Este bine ca în timpul oricărui gen de descărcare electrică beneficiarul să deconecteze echipamentul de la rețeaua electrică, telefonică și de internet pentru a evita orice posibilă cauzare a defectării acestuia. Firma YUL PRO poate acorda la cerere asistență și echipamente pentru a prevenii astfel de situații.

## 12. Succesiunea legală

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

## 13. Legea aplicabilă

Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legislația română în vigoare.

## 14. Soluționarea litigiilor

Orice litigiu legat de executarea sau interpretarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabilă.

Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești competente.

Prezentul contract a fost citit și conținutul său acceptat de părțile contractante, care l-au semnat ca reflectând în întregime intențiile lor. Anexele 1, 2, 3, 4, 5 și 6 fac parte integrantă din prezentul contract. Prezentul contract conține 4 pagini și a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.

Pentru și în numele YUL PRO

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume \_\_\_\_\_

Nume \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

**Anexa 1. Locațiile de instalare a Sistemului YUL PRO**

Adresele locației	Data limită instalare
_____	15 zile de la data semnării contractului

**Anexa 2. Echipamente de comunicații instalate la Beneficiar, ramase în custodia acestuia.**

Descriere (producator, model)	Preț unitar
<b>TOTAL:</b>	_____ EUR

Sumele sunt în EURO și nu includ TVA.

**Anexa 3. Tarife instalare**

Tarife instalare

Tipul serviciului prestat	Adresa instalare serviciu	Taxa Instalare
Instalare serviciu internet	_____, _____, _____	_____ RON

Suma pentru instalare este în RON cu TVA inclus.

Tarife lunare / Descriere completă a serviciului (bandă alocată, alte condiții)

Abonament preferat	Banda maxima alocata dinamic	Banda minima garantata	Adresa instalare serviciu	Pret
_____	_____ kbiti / _____ k	_____ kbiti / _____ k	_____	_____ EURO

Sumele sunt în EURO și NU includ TVA.

\* 1k=8kbiti

Oferta Actualizata de furnizare servicii internet poate fi gasita la sediul YUL PRO sau pe internet la adresa [www.yulpro.ro](http://www.yulpro.ro)

#### Anexa 4. reprezentanții autorizați YUL PRO

Nume	Departament
Serghiuta Cora	Casierie
Georgescu Petre Iulian	Relatii cu clientii
Buduca Gelu	Departament instalari
Ignat Mihai	Departament Instalari
Baltateanu Iulian	Director General YUL PRO

#### Anexa 5

#### Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

##### 1. Condiții generale

1.1. YUL PRO asigură suport pentru Beneficiar poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon 1 : 0268 231.082, Telefon 2 : 0368 592.001, Telefon 3 : 0726 656.085, Fax : 0268 231.083
- E-mail: [administratie@yulpro.ro](mailto:administratie@yulpro.ro)

##### 2. Garantarea disponibilității

2.1. Rețeaua YUL PRO este disponibilă pentru transport de informație (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea serviciilor oferite minim acceptata de YUL PRO si oferită clienților săi este de 98% (numită în continuare disponibilitate garantată).

2.2. Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație din rețeaua metropolitană YUL PRO până la locațiile Beneficiarului, până la echipamentul de acces.

2.3. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către YUL PRO, pe cât posibil, în zilele de luni-vineri între orele 02.00 și 07.00. Întreruperile programate sunt anunțate către Beneficiar cu cel puțin 3 (trei) ore înainte unei astfel de întreruperi.. Notificările către Beneficiar a întreruperilor programate se va face telefonic, prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către YUL PRO.

2.4. Disponibilitatea serviciului se calculeaza lunar, ca raport procentual dintre perioada de functionare a serviciului in timpul lunii (calculata ca diferenta intre perioada totala de timp dintr-o luna si perioada de indisponibilitate) si perioada totala din timpul lunii.

2.5. Indisponibilitatea serviciului incepe odata cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 4.5 al prezentei anexe, precum și conform înregistrărilor YUL PRO și durează până în momentul in care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne YUL PRO. YUL PRO nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectand art.4.5. al prezentei anexe. Perioada de indisponibilitate se definește ca fiind perioada cumulata de indisponibilitate, în ore și fracțiuni de ore, cauzată de defecțiunile individuale raportate pe o perioada de o lună calendaristică, din care se scade perioada de indisponibilitate a serviciului din următoarele cauze:

- întreruperile din timpul perioadelor de întreținere planificate
- intreruperile datorate defecțiunilor rezultate ca urmare a utilizărilor necorespunzătoare de către Beneficiar
- blocarea de către Beneficiar a intervenției personalului tehnic al YUL PRO pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită Beneficiarului
- perioada de suspendare a serviciului conform art. 3.6 din prezentul contract
- perioada în care YUL PRO nu poate contacta Beneficiarul pentru raportarea unei întreruperi conform art. 3.1 din prezenta anexă
- perioada de întrerupere datorată forței majore.

2.6. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de YUL PRO Beneficiarului numai la cererea acestuia pentru nerespectarea disponibilității garantate la art 2.1 al prezentei anexe și se calculează în ore de nefuncționalitate, astfel: din disponibilitatea garantată (calculată ca procent la numărul total de ore din luna respectivă) se scade disponibilitatea realizată în luna respectivă (calculată ca diferență dintre numărul total de ore din luna respectivă și perioada de indisponibilitate), numărul de ore rezultat va fi numărul de ore la care se acordă reduceri de nefuncționalitate. Pentru fiecare oră de nefuncționalitate astfel calculată, YUL PRO va acorda o reducere egală cu valoarea abonamentului lunar împărțit la numărul de ore din luna pentru care se face calculul. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate numai dacă disponibilitatea realizată are o valoare mai mică decât disponibilitatea garantată.

2.7. YUL PRO va notifica Beneficiarului în cazul în care acesta cere suma reducerilor pentru nerespectarea disponibilității garantate a serviciului specificată la paragraful 2.1 a prezentei anexe. Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura pentru luna în curs. Notificarea se va face, împreună cu factura de pe luna în curs, printr-o anexă în care vor fi specificate numărul de ore de nefuncționare din luna anterioară și suma care va fi acordată ca reducere la factura pe luna în curs. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu reducerea acordată de YUL PRO, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic YUL PRO și cel al Beneficiarului, verificare care va avea loc în maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Beneficiarului, altfel reducerea notificată de YUL PRO se consideră acceptată. În urma discuției, Părțile vor semna un protocol în care se trece valoarea convenită, de comun acord, a reducerilor.

2.8. Nerespectarea de către YUL PRO a clauzelor contractuale cu privire la calitatea furnizării și garantarea minimă a benzii va fi tratată ca perioade de nefuncționalitate și va permite despagubiri beneficiarul conform pct. 2.6 și 2.7 Anexa 5 la fel ca în cazul indisponibilității serviciului. Pentru nerespectarea altor clauze contractuale YUL PRO nu oferă despagubiri.

### **3. Garantarea raportării**

3.1. În cazul apariției unor perioade de indisponibilitate datorate YUL PRO, conform paragrafului 2.5 al prezentei anexe, YUL PRO va contacta una din persoanele autorizate ale Beneficiarului în termen de 2 (două) ore în timpul orarului (orele : 09-18) sau a doua zi la primele ore în cazul în care reclamația a fost făcută în afara orarului de la momentul apariției perioadei de indisponibilitate, pentru a raporta perioada de indisponibilitate. YUL PRO este exonerat de la raportarea unei perioade de indisponibilitate, dacă aceasta este cauzată de evenimente care afectează serviciul mai multor Beneficiari ai serviciilor YUL PRO.

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

#### **4.1. Definirea lipsei serviciului**

Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de YUL PRO, așa cum este definit în contract., orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de 10 (zece) minute. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către YUL PRO. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 (zece) minute. YUL PRO nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. 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).

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

4.3. În cazul întreruperii serviciului furnizat, tehnicienii YUL PRO care se ocupă de administrarea și service-ul rețelei vor remedia defecțiunea în interval de maxim 24 ore,

4.4. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport YUL PRO un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Durata întreruperii serviciului este determinată de YUL PRO, pe baza înregistrărilor sale



interne.

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

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

## **Anexa 6**

### **Reguli de utilizare a serviciilor YUL PRO**

#### **1. Introducere**

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

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

#### **2. Definiții**

2.1. YUL PRO definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

- Orice e-mail comercial (comunicare comercială prin intermediul poștei electronice) care este trimis către o adresă a unui destinatar ce nu a cerut și confirmat în mod expres dorința de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ și nu se limitează la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Commercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.
- Generarea unui trafic neobisnuit de mare cu scopul de a supraîncărca conexiunea unui server sau a unui utilizator internet, sau pentru a epuiza resursele serverelor blocând accesul utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz va fi definit în continuare ca "flood".
- Orice activitate ce are ca scop accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități includ, fără a se limita la acestea: exploatarea breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea de breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.
- Trasmiserea, distribuția și stocarea de materiale ce violează legile în vigoare, sunt protejate prin copyright, marca de comerț, de fabrică sau de serviciu, sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea.

- Trasmitemea, distribuirea si stocarea de materiale obscene, pornografice, dicriminatorii, rasiste sau care violeaza legile de control al exportului in vigoare.

### 3. Reguli YUL PRO

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

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

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

3.4. Beneficiarilor YUL PRO le este interzisă folosirea de servicii de tip "proxy" fără acordul proprietarului acestui serviciu.

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

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

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

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

3.9. Beneficiarii ce administrează un domeniu Internet, au obligația de a configura două casute postale: postmaster@domeniu.ro și abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise către aceste adrese trebuie citite de persoane în măsură să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De asemenea toți Beneficiarii sunt obligați să anunțe YUL PRO care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

3.10. YUL PRO nu discută decât cu Beneficiarii săi direcți. Este răspunderea Beneficiarului de a discuta cu clienții săi pentru a rezolva problemele aparute.

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

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

- să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua YUL PRO alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către YUL PRO. În această 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 YUL PRO
- să nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua YUL PRO 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 YUL PRO. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua

YUL PRO.

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

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

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

#### 4. Recomandari

4.1. Beneficiarul trebuie să țină la curent YUL PRO cu numele și adresele de contact pentru persoanele ce pot soluționa problemele descrise în prezenta anexa.

4.2. Beneficiarul trebuie să își educe angajații și clienții pentru a respecta aceste reguli.

4.3. Beneficiarul trebuie să investigheze rapid orice plângere care a fost primită de la YUL PRO.

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

Pentru și în numele YUL PRO

Nume \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_