



Real Network and Tel SRL

Str Berzei Nr 4D Clinceni Sector Ilfov

Web: <http://www.RNT.ro>

E-mail: info@RNT.ro

Tel: 0728 874 780

CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII DEDICATE INTERNET / COMUNICATII DE DATE IP SI ACCES LA RETEAUA RNT NR.

Încheiat astăzi / /2021 între

REAL Network and Tel SRL identificata prin număr de înregistrare în Registrul Comerțului cu J23/1645/2014, cod unic de înregistrare RO 27252638, cu sediul social în Str Berzei, Nr 4D, Clinceni, Sector Ilfov, reprezentată prin Gabriel Sarbu, având cont bancar RO27BUCU1181215948425RON, deschis la Alpha Bank sucursala Piata lancelui denumită în continuare **RNT**

și

Persoana Fizica

..... cu domiciliul în localitatea,

Str Nr Bl Sc Et Ap.....,

sector/judet, legitimata cu BI/CI Seria Nr

CNP, denumită în continuare **Beneficiar**.

CONDITII CONTRACTUALE

1. Obiectul Contractului

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către SC Real Network and Tel SRL (RNT) către Beneficiar, a serviciilor specificate la pct.1.2 pe perioada specificată la pct. 2.1. Beneficiarul se obligă să exploateze aceste servicii, potrivit regulilor de utilizare, și să plătească tarifele stabilite în prezentul contract.

1.2. RNT va furniza următoarele servicii:

SERVICIU*	
Instalarea și configurarea echipamente wireless la amplasamentele specificate în Anexa 1	x
Acces Internet și/sau comunicații de date	
Abonament de webhosting	
Administrare rețea de calculatoare	
Colocare echipamente	
ALTE SERVICII	
Creare site	

*se bifează acolo unde este cazul

2. Durata Contractului

2.1. Durata contractului este de 2 ani, 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 prelungea pe perioade succesive de câte o luna

3. Tarife și modalități de plată

3.1. Tarifele, pentru serviciul ales de Beneficiar, sunt finale, la aceste tarife contin TVA.

3.2. Tarifele pentru serviciile furnizate sunt stabilite în RON, conform Anexelor 2 și 3. Facturarea, de către RNT, și plata, de către Beneficiar, a serviciilor, se vor face în lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii.

3.3. RNT va factura către Beneficiar, în primele 5 (cinci) zile ale lunii, abonamentul pentru luna în curs, precum și contravaloarea serviciilor adiționale pentru luna anterioară, dacă este cazul. RNT va factura către Beneficiar primul abonament începând cu data încheierii procesului verbal de punere în funcțiune conform punctului 4.3. Prima factură va

cuprinde valoarea abonamentului pentru zilele rămase din luna în curs dacă instalarea a fost făcută în zilele de 1 (unu) sau 2 (doi) ale lunii sau, dacă instalarea a fost făcută mai târziu, prima factură va conține atât abonamentul pentru luna în curs cât și valoarea abonamentului pentru zilele rămase din luna anterioară când s-a efectuat punerea în funcțiune a serviciului.

3.4. Facturile vor fi transmise Beneficiarului prin poșta electronică sau tipărite la cerere, la adresa indicată de acesta. Dacă Beneficiarul pretinde că nu a primit factura, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de RNT, putând fi eliberată Beneficiarului, la cerere, o copie de pe factură.

3.5. Beneficiarul va achita contravaloarea facturii în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data emiterii acesteia, în numerar, la adresele specificate de către RNT sau prin transfer bancar într-un cont indicat de RNT. Data ultimei zile la care se poate face plata, fără a fi percepute penalizări, este a 15-a (cincisprezecea) zi de la data emiterii facturii. Plata se va face conform modalităților de plată indicate pe factura fiscală, puse la dispoziție la cerere sau în contul indicat în pag.1. RNT nu va percepe nici-o taxă suplimentară indiferent de metoda de plată aleasă de client

3.6. În cazul neefectuării plății la termen, RNT poate percepe o penalitate de 0.1% pe zi de întârziere până la data achitării integrale a sumei restante. În cazul întârzierii plății mai mult de 5(cinci) zile de la data scadenței de plată, RNT poate suspenda furnizarea serviciului către Beneficiar, în ziua a 22-a (douazeci și două) de la data emiterii facturii, până când Beneficiarul își achită toate restanțele de plată. Pe perioada suspendării serviciului de către RNT ca urmare a neefectuării plății de către Beneficiar, Beneficiarul nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar. Cuantumul penalităților calculate de RNT și datorate de către Beneficiar poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Clientul va fi reconectat în termen de 36 ore de la momentul achitării datoriilor.

3.7. RNT își rezervă dreptul de a modifica tarifele stabilite în Anexa 3 printr-o notificare scrisă, existând în acest sens motivația scrisă și argumentele legale ce stau la baza acestei decizii, 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. RNT se obligă să instaleze și să activeze serviciul descris la pct.1.2 conform datelor de instalare specificate în Anexa 1, în maxim 5 zile lucrătoare, dacă nu s-a convenit altfel, în caz contrar clientul va beneficia de abonament gratuit în luna instalării.

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 RNT, pentru personalul RNT implicat în instalarea și activarea serviciului;
- c) Să faciliteze obținerea aprobărilor (dacă este cazul), pentru instalarea sistemului RNT.

4.3. Lucrările de instalare se consideră a fi încheiate și serviciul se consideră a fi funcțional la data semnării procesului verbal de punere în funcțiune. Dacă Beneficiarul refuză să semneze procesul verbal de punere în funcțiune sau acesta nu poate fi întocmit din orice alte motive, serviciul se consideră pus în funcțiune dacă Beneficiarul nu trimite o notificare scrisă, care să dovedească contrariul, în termen de 24 de ore de la data punerii în funcțiune, conform înregistrărilor interne ale RNT, a echipamentului de acces.

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

4.5. RNT poate asigura, la cererea Beneficiarului, instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Beneficiarului la echipamentul de capăt. RNT va factura către Beneficiar contravaloarea operațiilor efectuate. Tarifele pentru serviciile suplimentare pot fi consultate pe site-ul www.rnt.ro, secțiunea Servicii.

5. Drepturile și obligațiile părților

5.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, RNT va opera continuu rețeaua RNT și conexiunile rețelei RNT la Internet. RNT 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 RNT (de exemplu inoperabilitatea satelitului de telecomunicații, a rețelilor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet), inoperabilitatea rețelei Electrice (furnizorul de energie electrică) sau oricare alt terț cu care RNT se află sub contract.

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

5.3. RNT va asigura back-up și pentru infrastructura internațională în măsura posibilităților de colaborare cu alți Furnizori de Servicii Internet locali, sau prin mijloace proprii.

5.4. Este responsabilitatea RNT să asigure întreținerea în amplasament și repararea echipamentelor RNT aflate în operare în cadrul rețelei RNT, dacă defectiunea echipamentului nu s-a produs din vina Beneficiarului sau a altei persoane

pentru care RNT nu este răspunzător. Dacă acest lucru nu este posibil, echipamentul va fi înlocuit. În caz contrar se va factura, de comun acord, către Beneficiar costurile reparatiilor pe baza fisei de intervenție și diagnosticare.

Dacă se constată că deranjamentul este din vina abonatului sau deplasarea s-a făcut la solicitarea expresă a acestuia, costul intervenției va fi 50 (cincizeci)RON/ora.

5.5. RNT oferă Beneficiarului, pentru perioadele de nefuncționare, reduceri ale abonamentului lunar, așa cum este specificat în Anexa 5. Reducerea acordată Beneficiarului nu poate fi mai mare decât valoarea abonamentului lunar.

5.6. Beneficiarul înțelege că singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea Sistemului RNT, este RNT și că aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul RNT.

5.7. Sistemul RNT poate fi reamplasat doar de către RNT.

5.8. Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând RNT.

5.9. În cazul în care Beneficiarul dorește să furnizeze către terți servicii care fac obiectul prezentului contract, Beneficiarul se obligă să ceară acordul scris al RNT înainte de începerea colaborării cu terții. Aceasta prevedere este valabilă indiferent dacă distribuirea serviciilor către terți se face prin sistemul RNT sau prin alta infrastructură.

5.10. RNT 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 RNT, Beneficiarul va permite accesul tehnicienilor RNT la sistemul de transmisii de date, astfel încât aceștia să realizeze supervizarea tehnică și să verifice că echipamentul lucrează în mod corespunzător, doar la solicitarea Beneficiarului sau în caz de funcționare defectuoasă a echipamentelor RNT

5.11. Beneficiarul se obligă să nu utilizeze în afara sistemului, să nu copieze și să nu dezvăluie terților nici o aplicație software și/sau know-how implementate de RNT. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

5.12. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Anexei 6, 'Reguli de utilizare a serviciilor RNT'. În cazul în care Beneficiarul încalca prevederile Anexei 6, RNT poate suspenda, pe perioada nedeterminată, total sau parțial, serviciile oferite Beneficiarului, până la clarificarea de către părți a situației care a dus la aceasta suspendare și numai după furnizarea în scris de către Beneficiar de explicații. În același timp, RNT va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua RNT 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). Anexa 6 poate fi consultată de către Beneficiar și la adresa Internet www.RNT.ro/reguli_utilizare. RNT poate modifica unilateral, cu notificare prealabilă de 30 zile, Anexa 6, versiunea valabilă și obligatorie pentru Beneficiar fiind cea care se găsește la adresa Internet menționată în acest paragraf, cu respectarea prevederilor alin.(4) ale art.19 din Legea 304/2003.

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

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

5.15. Beneficiarul declară că este de acord să primească, din partea RNT, informații legate de serviciul primit de la RNT, alte servicii oferite de către RNT precum și orice alte comunicări comerciale prin poștă electronică, poștă, fax sau orice altă modalitate considerată potrivită de către Furnizor.

5.16. Beneficiarul se obliga să ceară de la RNT în scris (prin Centrul de Suport sau prin alt serviciu pus la dispoziție de RNT) orice informații legate de serviciul contractat numai prin reprezentanții săi autorizați, inclusiv pentru cazurile prezentate la punctul 4.5 din Anexa 5. Dacă aceste cereri vor fi formulate de către alte persoane, care nu sunt autorizate, RNT va prelua aceste solicitări, le va transmite către reprezentanții autorizați ai Beneficiarului și va trimite răspunsul la cerere numai după ce una din persoanele autorizate confirmă în scris validitatea cererii.

5.17. Furnizorul își rezerva dreptul de a modifica vitezele maxime fără o avertizare în prealabil și să asigure o rată de transfer mai mare sau cel puțin egală cu 10 Mbps pentru serviciul de acces la internet.

5.18. Furnizorul își rezerva dreptul de a modifica unilateral conținutul serviciilor TV și frecvențele de transmisie a programelor TV, dar nu va transmite un număr mai mic de programe TV decât minimul garantat. Conform ordinului MCTI nr.366/2002 Furnizorul se obliga sa asigure difuzarea unui minim garantat de 20 de programe TV și menținerea în buna funcționare a rețelei

5.19. Furnizorul nu poate fi obligat să asigure furnizarea unuia sau mai multor servicii dacă nu este posibilă sau convenabilă furnizarea din punct de vedere tehnic, comercial, juridic sau dacă ar contraveni legislației. Totodată, Furnizorul își rezerva dreptul să refuze încheierea oricărui contract și/sau să furnizeze orice serviciu dacă Beneficiarul și/sau membrii familiei care locuiesc la aceeași adresă au datorii către Furnizor, inclusiv dacă acestea rezultă din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

5.20. Furnizorul va monitoriza 24/24 ore parametrii calitativi ai rețelei RNT (grad de încărcare, timpi de răspuns, jitter, pachete pe secunda,...) pentru a asigura Beneficiarului un serviciu în parametrii contractuali

6. Închiderea contractului

6.1. Prin acord bilateral 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 RNT, cu cel puțin 30 (trezeci) de zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentului contract, în următoarele situații:

- a) În trei cazuri, într-o perioadă de 90 (nouazeci) de zile, RNT nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate la pct. 5.4. Încetarea contractului se va produce de la data la care Beneficiarul face dovada plății către RNT a tuturor sumelor restante.
- b) RNT nu acordă reducerile stabilite conform 5.5., reduceri notificate în scris de către RNT conform pct. 2.7. din Anexa 5;
- c) În trei cazuri consecutive, într-o perioadă de 60 (șaizecizeci) de zile, RNT nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate la pct. 4.3. din Anexa 5;
- d) Disponibilitatea lunară a serviciului, calculată conform Anexei 5, este mai mică decât 99% (nouăzecisimoulasuta) pe o perioadă de 3 luni consecutive.
- e) RNT este declarat în stare de faliment
- f) Cu plata a 50% din valoarea abonamentului pentru perioada rămasă până la expirarea contractului și după plata sumelor restante.
- g) Beneficiarul nu este de acord cu modificarea tarifelor, conform pct. 3.7.

6.3. RNT 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 15 (cincisprezece) zile de la data suspendării serviciului;
- b) Beneficiarul încalcă obligația prevăzută la pct. 5.7., 5.8., 5.9., 5.10., 5.11, 5.12, și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de RNT;
- c) Beneficiarul conectează la sistemul RNT orice echipament de transmisii de date despre care RNT nu a fost informat ori nu și-a dat acordul pentru conectarea acestui echipament sau alterează, modifică, repară echipamentul sau sistemul instalat aparținând RNT;
- 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 RNT sau aparțin altor rețele conectate cu rețeaua RNT;
- e) Beneficiarul încalca 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 RNT.

6.4. Prezentul contract poate înceta la expirarea termenului dacă oricare dintre părți o notifică pe cealaltă cu cel puțin 6 (șase) săptămâni anterioar 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.a) 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 decât conform paragrafului 6.2., RNT poate cere iar Beneficiarul va plăti în mod necondiționat, cu titlu de clauză penală, o taxă de 50% din valoarea abonamentului pentru lunile rămase până la expirarea contractului.

7. Confidențialitatea

7.1. Nici o parte nu poate dezvălui vreo informație conținută de acest Contract fără consimțământul prelabil exprimat în scris al celeilalte părți.

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. RNT va păstra confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul RNT, în măsura posibilităților, va monitoriza în permanență rețeaua RNT și va stopa orice încercare de acces neautorizat la datele Beneficiarului, în măsura în care este detectată de către RNT.

8. Notificări

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

- RNT adresa corespondența: Str. Inclinata, nr.1-3, sectorul 5, București, România, tel. 0728 874 780
- Beneficiar tel: și
mail

9. Amendamente la Contract

9.1. RNT își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, informând, 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 fără a plăti nicio despăgubire, în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea notificării RNT, printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către RNT până la data intrării în vigoare a modificărilor, altfel acestea se consideră acceptate tacit.

10. Forta 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. RNT nu este în nici un fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte) unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor care se afla în raporturi juridice cu Beneficiarul, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, a rețelei RNT, rețelei metropolitane RNT sau a Internet-ului.

11.2. RNT 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 RNT conform Anexei 5, paragraful 4.5.

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 RNT. Noul Beneficiar trebuie să remită un înscris prin care își va asuma în mod expres îndeplinirea obligațiilor față de RNT.

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, 6 și 7 fac parte integrantă din prezentul contract. Prezentul contract conține 5 pagini (fără anexe) și a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.

Pentru și în numele RNT

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume

Nume

Funcția

Funcția

Data

Data

Anexa 1. Locațiile de instalare ale Sistemului RNT

Adresa locației principale	Cod/nume locație
Adresele locațiilor secundare	

Anexa 2. Echipamente de comunicații instalate la Beneficiar

Descriere	Chirie/ Custodie	Serie	Preț unitar	Nr. Buc.	Valoare
	Custodie			1	
TOTAL:					

Sumele sunt în EURO și se adauga TVA.

Anexa 3. Tarife**Tarife instalare**

Descriere completă a serviciului	Cod locația	Valoare
Taxa de instalare *		100 EUR
TOTAL:		

*ATENȚIE! Aceasta se achita doar în caz de reziliere înainte de termen la cursul BNR din ziua facturii

Sumele sunt în EURO și se adauga TVA

Serviciu	Descriere completă a serviciului	Cod locația	Valoare cu TVA
Servicii integrate de telecomunicații			
TOTAL:			

Sumele sunt în RON și contin TVA.

Anexa 4. Reprezentanți autorizați

	RNT	Beneficiar
Tehnic - nivel 1	Nume : Gabriel Sarbu Adresa : Str. Inclinata nr 1-3 Tel : 0728 874 780 Email : suport@RNT.ro	Nume : Adresa : Tel : Email :
Financiar	Nume : Oana Sarbu Adresa : Str. Inclinata nr 1-3 Tel : 0722 390 780 Email : financiar@RNT.ro	Nume : Adresa : Tel : Email :

Semnat astazi / ... / 2021 in dublu exemplar, cate unul pentru fiecare parte contractanta,

Pentru și în numele RNT

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume:

Nume:

Funcția

Funcția:

Data

Data

Termeni:

1. **Internet** se înțelege rețeaua mondială de echipamente de comunicație publice și private care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.
2. **Rețeaua RNT** se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație RNT în România (proprietatea RNT sau închiriată de RNT) care este conectată la Internet printr-unul sau mai multe puncte și care folosește suita de protocoale TCP/IP, rețea care include și rețelele metropolitane RNT. Are ca limita până la locul interconectării cu echipamentul clientului.
3. **Rețeaua metropolitană RNT** se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație RNT din orașul București, și care folosește suita de protocoale TCP/IP.
4. **Sistemul RNT** se înțelege sistemul de comunicație al RNT, parte a rețelei metropolitane RNT, la care se conectează Beneficiarul, sistem format din: fibră optică, noduri optice, cablu coaxial, amplificatoare RF, cutii de distribuție, celule radio.
5. **Trafic Internet** se înțelege orice transfer de informație operat de către Beneficiar în afara rețelei metropolitane RNT și/sau către Beneficiar din afara rețelei metropolitane RNT și nu include transferul operat de către Beneficiar în rețeaua metropolitană RNT și/ sau către Beneficiar din rețeaua metropolitană RNT.
6. **Layer 1, Layer 2 și Layer 3** se înțeleg nivelele 1,2, respectiv 3 din modelul de referință ISO OSI (modelul Open Systems Interconnection al International Organization for Standardization).
7. **Echipamentul de acces în rețeaua RNT**, denumit în continuare "Echipamentul de acces", se înțelege un echipament conectat direct (Layer 1 sau Layer 2) cu rețeaua RNT sau cu rețeaua metropolitană RNT. Sub această denumire se include (fără a se limita la): modemul de cablu, modemul radio, modem de linie închiriată, mediaconvertorul de fibră optică, switch aparținând RNT.
8. **Interfața conectată Layer 2 cu rețeaua RNT**, denumită în continuare "interfața direct conectată la rețeaua RNT", se numește orice interfața de rețea (placa de rețea de exemplu) a Beneficiarului conectată Layer2 cu un "Echipament de acces". Această denumire include (fără a se limita la) echipamente direct conectate în "Echipamentul de acces" sau conectate prin unul sau mai multe echipamente Layer1 sau Layer2 (hub-uri, bridge-uri sau switch-uri). Sub această denumire nu se includ echipamentele Beneficiarului care sunt separate de "Echipamentul de acces" printr-un echipament Layer3 (router de exemplu).
9. **Viteza promovată de transfer al datelor:** rata de transmitere a datelor pe care RNT o utilizează în informările cu scop comercial, respectiv în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer este egală cu viteza maximă de transfer al datelor.
10. **Viteza maximă de transfer al datelor pentru serviciul de internet fix(VMax):** rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.
11. **Viteza disponibilă în mod normal:** reprezintă rata de transmitere a datelor pe care Beneficiarul o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.
12. **Viteza minimă de transfer al datelor(VMin):** cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care Beneficiarul o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului. În principiu, viteza reală, experimentată de Client nu este mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

Anexa 5

Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

1. Condiții generale

1.1. RNT asigură suport pentru Beneficiar prin Centrul de Suport , disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Centrul de Suport poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon: 0728 874 780
- E-mail: support@RNT.ro

1.2. RNT va acorda o reducere lunară a abonamentului lunar cel mult egală cu abonamentul lunar al Beneficiarului.

1.3. Toate calculele de disponibilitate și indisponibilitate se efectuează în ore și fracțiuni de ore

1.4. RNT va acorda o reducere care se va calcula proporțional cu durata totală de nefuncționare din cuprinsul perioadei de facturare (calculată prin însumarea întreruperilor neanunțate de RNT), prin raportarea la numărul total de ore din intervalele orare permise de tipul de produs.

1.5. În funcție de situație și de comun acord cu beneficiarul în cazul nerespectării celorlalte clauze contractuale decât cele privind parametrii de calitate conveniți, în special a oricărui termen, furnizorul va acorda o reducere cu până la 50% din valoarea abonamentului calculat pentru perioada în care nu a fost respectată clauza, sau cu valoarea abonamentului aferentă perioadei în care nu a fost respectată clauza

1.6. Reducerile vor fi acordate în prima factura emisă după stabilirea valorii.

2. Garantarea disponibilității

2.1. Rețeaua RNT 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 acceptată de RNT și oferită clienților săi este de 99% (numită în continuare disponibilitate garantată).

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

2.3. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către RNT, pe cât posibil, în zilele de luni-vineri între orele 12.00 și 05.00. Întreruperile programate sunt anunțate către Beneficiar cu cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înaintea unei astfel de întreruperi. Întreruperile programate nu vor depăși un total de 12 ore pe luna calendaristică. Notificările către Beneficiar a întreruperilor programate se va face telefonic, prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către RNT.

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

2.5. Indisponibilitate serviciului începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 4.5 al prezentei anexe, precum și conform înregistrărilor RNT și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne RNT. RNT nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectând art.4.5. al prezentei anexe. Perioada de indisponibilitate se definește ca fiind perioada cumulată de indisponibilitate, în ore și fracțiuni de ore, cauzată de defecțiunile 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 RNT 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 RNT 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 RNT 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 (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 de oră de nefuncționalitate astfel calculată, RNT 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. RNT va notifica Beneficiarului în scris 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 RNT, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic RNT 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 RNT se consideră acceptată. În urma discuției, Părțile vor semna un protocol în care se trece valoarea convenită, de comun acord, a reducerilor.

3. Garantarea raportării

3.1. În cazul apariției unor perioade de indisponibilitate datorate RNT, conform paragrafului 2.5 al prezentei anexe, RNT va contacta una din persoanele autorizate ale Beneficiarului în termen de 2 (două) ore de la momentul apariției perioadei de indisponibilitate, pentru a raporta perioada de indisponibilitate. RNT este exonerat de la raportarea unei perioade de indisponibilitate, dacă aceasta este cauzată de evenimente care afectează serviciul mai multor Beneficiari ai serviciilor RNT.

4. Managementul întreruperilor serviciului

4.1. Definierea lipsei serviciului

Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de RNT, 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 RNT. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 (zece) minute. RNT nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi accidentale. 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. RNT se obligă să asigure monitorizarea conexiunilor până la clienții săi cel puțin de 6 (sase) 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 RNT. Beneficiarul se obligă să permită RNT realizarea acestei monitorizări, în caz contrar RNT fiind exonerat de orice răspundere privind acordarea de reduceri Beneficiarului pe baza acestei Anexe.

4.3. În cazul întreruperii serviciului furnizat, tehnicienii RNT care se ocupă de administrarea și service-ul rețelei vor remedia defecțiunea, după cum urmează:

- a) în interval de maxim 4 ore, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între 08.00 AM și 08.00 PM;
- b) în interval de maxim 6 ore, începând cu ora 08.00 AM din ziua următoare zilei în care întreruperea a fost raportată, în cazul în care raportarea s-a făcut după ora 08.00 PM.

4.4. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport RNT un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefuncționalitate în termen de maxim 2 ore de la momentul în care lipsa serviciului a fost rezolvată. Durata întreruperii serviciului este determinată numai de RNT, 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 apărut defecțiunea
- tipul și descrierea completă a întreruperii, ora întreruperii
- alte informații relevante observate.

Anexa 6

Reguli de utilizare a serviciilor RNT

1. Introducere

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

1.2. RNT 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. RNT 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 Comercial 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.
- Trasmiserea, distribuția și stocarea de materiale obscene, pornografice, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare.

3. Reguli RNT

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

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

3.3. Beneficiarilor RNT sau oricăror terți care folosesc rețeaua RNT le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor să folosească rețeaua RNT 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 atestă aprobarea fiecărui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele să fie trimise. Dacă astfel de dovezi nu există, RNT poate considera după propria sa apreciere că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. RNT nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un Beneficiar RNT sau de un terț.

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

3.5. În anumite cazuri, RNT poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din rețeaua RNT, dacă se considera că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru obținere 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. RNT 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 RNT.

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

3.8. Beneficiarilor, care folosesc legătura la rețeaua RNT pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe sau ai căror clienți folosesc legătura la rețeaua RNT 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 RNT va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută. RNT va investiga toate plângerile legate de acest tip incidente, primite de la

terti, si va coopera cu institutiile legale pentru detectarea cauzelor si autorilor acestor incidente. Daca RNT primeste o plangere, indreptata catre un Beneficiar al sau (sau client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar), aceasta va fi trimisa catre Beneficiar pentru a fi rezolvata; RNT va lua masurile specificate in acest articol.

3.9. Beneficiarii ce administreaza un un domeniu Internet, au obligatia de a configura doua casute postale: postmaster@domeniu.ro si abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise catre aceste adrese trebuie citite de persoane in masura sa ia decizii pentru solutionarea problemelor raportate. De asemenea toti Beneficiarii sunt obligati sa anunte RNT care sunt persoanele ce pot lua masuri ca astfel de probleme sa nu se mai intimple.

3.10. RNT nu discuta decit cu Beneficiarii sai directi. Este raspunderea Beneficiarului de a discuta cu clientii sai pentru a rezolva problemele aparute.

3.11. Beneficiarul are obligatia sa configureze echipamentele sale astfel incat acestea:

a. sa nu raspunda la cereri ARP venite din rețeaua RNT pentru alte adrese IP decât cele alocate de către RNT. În acest scop clientul este obligat:

- sa nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua RNT alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către RNT. 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 RNT
- sa nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua RNT optiunea "proxy-arp" și o va dezactiva pe echipamentele care o au activată în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco)
- la cerere RNT poate asigura intretinerea si configurarea echipamentelor clientului, dar acest lucru va face parte dintr-un contract separat.

b. sa nu raspundă la cereri de tipul BOOTP, DHCP și alte cereri de configurare venite din rețeaua RNT. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuiesc dezactivate pe interfața direct conectata la rețeaua RNT.

c. sa nu trimită spre rețeaua RNT cereri de modificare

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

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

e. sa evite trimiterea spre rețeaua RNT 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 sa tina la curent RNT cu numele si adresele de contact pentru persoanele ce pot solutiona problemele descrise in prezenta anexa.

4.2. Beneficiarul trebuie sa isi educe angajatii si clientii pentru a respecta aceste reguli.

4.3. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plangere care a fost primita de la RNT.

4.4. Cind 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.

5. Viteza de transfer pentru internet

Abonament	Viteza Minima Upload/Download	Viteza maxima Download	Viteza Maxima Upload
Easy	10 Mbps	300 Mbps	140 Mbps
Start	10 Mbps	500 Mbps	240 Mbps
Plus	10 Mbps	1000 Mbps	480 Mbps

Testul se bazeaza pe masurarea timpului in care un fisier este transferat catre Beneficiar. Configurarea echipamentului, congestiile in Internet precum si multi alti factori, pot influenta "timpul de descarcare".

Cu toate acestea, testul este un bun indicator privind rata ta de transfer pe Internet.

Pentru testarea vitezei externe accesati site-ul: www.speedtest.net sau accesati pagina support.RNT.ro sectiunea Internet

Pentru realizarea testelor va rugam sa folositi un calculator conectat prin cablu UTP direct la rețeaua RNT si nu pe wireless.

Anexa 7

PROCEDURĂ PRIVIND CALCULAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

I. Scop

Procedura are ca obiect stabilirea regulilor de colectare a datelor și de calcul al parametrilor de calitate administrativi potrivit obligațiilor ce decurg din Decizia Presedintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1201/2011.

II. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Definiție: Potrivit deciziei ANCOM nr.1201/2011 termenul necesar pentru furnizarea serviciului reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii unei cereri valide de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic.

O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor. Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice de la momentul înregistrării cererii până când serviciul devine funcțional la adresa de instalare, în cazul în care instalarea se face de către personalul RNT, sau până când clientul optează să-si instaleze singur echipamentul terminal (ROUTER).

În cazul în care cererea de instalare se referă la un pachet de servicii, în calculul termenului de furnizare se va lua în considerare numai instalarea serviciului de acces internet.

Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil utilizatorului final în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se consideră o zi.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri se măsoară astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet în ordine crescătoare;
- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;
- a „n” - a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate cereri”.

În cazul în care se agreează cu utilizatorul final ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit se contorizează ca o înregistrare separată.

De asemenea, când utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.

Statisticile includ toate conexiunile instalate în perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului.

Următoarele cazuri sunt incluse în statistici:

- a) cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi conexiuni;
- b) cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existente.

Sunt excluse din statistici:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;
- d) pentru durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri

fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de RNT (de ex. se așteaptă semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către client)

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Definiție: Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii serviciului, acceptată ca fiind justificată, necesitând efectuarea de reparații.

Statisticile includ toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

Măsurătorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentelor în ordine crescătoare;
- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;
- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid remediate deranjamente validate”.

Sunt excluse din statistici:

a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a RNT cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;

b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;

c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;

d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Definiție: Frecvența reclamațiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamații închise per utilizator final în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație. Cererile de informații tehnice sau comerciale sau solicitările de configurare a echipamentelor sau serviciilor nu se includ în statistică. În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată. Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații închise privind deranjamentele + reclamații închise privind corectitudinea facturii și numărul de linii pentru serviciul de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Definiție: Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea serviciului înregistrate per utilizator final închise în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, închise în perioada de raportare. O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care același utilizator final transmite mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de conexiuni pentru serviciul de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

Sunt excluse din statistici:

a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a RNT cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;

b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;

c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;

d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii, dar care este mai mare decât viteza minim garantată conform tabelului aflat în anexa 6 art. 5.

5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Definiție: Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină întinderea obligației de plată.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturării, primite de la abonați.

Statistica include toate reclamațiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamație, iar analiza se face pe reclamațiile închise.

Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea facturii, închise în perioada de raportare, la numărul total al facturilor de internet emise în aceeași perioadă.

6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Definiție: Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamațiile valide închise în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate reclamații se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali în ordine crescătoare;

- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;

- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații”.

În cazul în care același utilizator final transmite mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Se vor prezenta separat statisticile pentru reclamațiile privind deranjamentele și statisticile pentru reclamațiile de factură.

Pentru reclamațiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:

a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a RNT cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;

b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;

c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;

d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii, dar care este mai mare decât viteza minim garantată conform tabelului aflat în anexa 6 art. 5.

Pentru reclamațiile privind factura sunt excluse din statistici:

a) reclamațiile privind tarifele de terminare prematură a contractului;

b) reclamațiile privind suma facturată provenită de la fosti clienți (Cont Final) precum și cele de vânzare contestată (clientul nu recunoaște contractul).