

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 oricarui 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. 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.

3 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.

Daca 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. Definirea 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 aparut defecțiunea
 - tipul și descrierea completă a întreruperii, ora întreruperii □ alte informații relevante observate.
- 4.6. Termen de solutionare a deranjamentelor – maxim 10 zile calendaristice
Termen de solutionare a reclamatilor – maxim 30 zile calendaristice.