



Contract de furnizare servicii Internet  
nr.

PARTILE CONTRACTANTE:

Denumite:	„FURNIZOR”	„BENEFICIAR”
Nume entitate juridică	<b>I WAVE SOLUTIONS SRL</b>	Nume entitate juridică
<b>Adresa</b>	<b>Adresa</b>	
Localitatea	<b>PITEȘTI</b>	Localitatea
Strada	<b>REPUBLICII</b>	Strada
Numarul	<b>bl.G1, sc.B, ap.16</b>	Numarul
Cod poștal	<b>110003</b>	Cod poștal
Județul	<b>ARGES</b>	Județul
Tara	<b>ROMANIA</b>	Tara
Nr. Înmatr. Reg.Comerțului	<b>J03/657/2002</b>	Nr. Înmatr. Reg.Comerțului
Cod Unic Înregistrare	<b>R14884624</b>	Cod Unic Înregistrare
Capital Social	<b>10.000RON</b>	Capital Social
Cont bancar, banca	<b>RO 21 BACX 0000 0005 2063 9000 Unicredit Tiriac Suc.PITEȘTI</b>	Cont bancar, banca
Reprezentant autorizat	<b>Badulescu Marian</b>	Reprezentant autorizat
Calitate reprezentant	<b>IT Manager</b>	Calitate reprezentant

**Definire Termeni:**

- ◆ Prin Internet se înțelege rețea mondială de echipamente de comunicație publice și private care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.
- ◆ Prin trafic Internet se înțelege orice transfer operat de către sau către Beneficiar în Internet.
- ◆ Prin rețea metropolitană iWave se înțelege rețea de echipamente de comunicație iWave care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.

**1. Obiectul Contractului**

- 1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de către FURNIZOR către BENEFICIAR, a serviciilor de conectare și acces la Internet pe perioada specificată la pct. 2.1. Beneficiarul este de acord să exploateze aceste servicii și să plătească tarifele stabilite în prezentul contract.
- 1.2. iWave furnizează serviciile în acord cu parametrii tehnici prezentați la pct. 5 și Anexa 1.

**2. Durata Contractului**

- 2.1. Durata contractului este de 1 an începând cu \_\_\_\_\_.
- 2.2. Contractul încheiat pe o perioadă determinată, dacă nu a fost denunțat în condițiile pct. 6.1., 6.2., 6.3., se va prelungi pe perioade successive egale cu perioada inițială (numite în continuare perioade extinse).

**3. Tarife și modalități de plată**

- 3.1. iWave va furniza Beneficiarului serviciile specificate la pct.1.1 pe baza planului de tarife iWave. Planul de tarife actualizat poate fi consultat pe site-ul [www.uplink.ro](http://www.uplink.ro).
- 3.2. Pentru instalarea serviciului se va percepe o taxă de instalare conform Anexei 1.
- 3.3. Tarifele lunare pentru serviciile furnizate sunt în valori nete stabilite în dolari americană (USD) conform Anexei 1. Facturarea, de către iWave, și plata, de către Beneficiar, a serviciilor, se vor face în lei, la cursul oficial al BNR din ziua emiterii facturii.
- 3.4. iWave va factura către Beneficiar, în primele 10 (zece) zile ale lunii, în avans, abonamentul pentru luna în curs, precum și contravaloarea serviciilor adiționale și a UMC (unitate de măsură a consumului) suplimentare calculate pentru lună anterioară, dacă este cazul. iWave va factura către Beneficiar primul abonament începând cu data specificată la pct. 4.1. Prima factură poate cuprinde valoarea abonamentului pentru zilele rămase din luna în curs și valoarea abonamentului pentru luna care urmează.
- 3.5. UMC considerată la calculul tarifelor lunare este **MB**. Cantitatea inclusă în abonament precum și pretul UMC suplimentare sunt specificate în Anexa 1. Unitatile de măsură a consumului incluse în abonamentul lunar nu sunt reportabile de la o lună la alta. Fracțiunea de UMC se va rotunjii la o UMC întreagă pentru stabilirea tarifului lunar.



3.6.Facturile vor fi transmise Beneficiarului prin poștă, cu confirmare de primire, la adresa indicată de acesta. Dacă Beneficiarul pretinde că nu a primit factură, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de iWave, putând fi eliberată Beneficiarului, la cerere, o copie de pe factură.

3.7.Beneficiarul va achita contravaloarea facturii în termen de 10 (zece) zile de la data emiterii acesteia, în numerar, la adresele specificate de către iWave sau prin transfer bancar într-un cont indicat de iWave. Data ultimei zile la care se poate face plata, fără a fi percepute penalizări, este a 11-a (unusprezece) zi de la data emiterii facturii.

3.8.În cazul neefectuării plății la termen, iWave poate percepe o penalitate de 0,1% pe zi de întârziere până la data achitării integrale a sumei restante, iar în cazul devalorizării leului în raport cu USD cu mai mult de 2% față de cursul din data facturării, plata se va face în funcție de cursul BNR din ziua plății. În cazul întârzierii plății mai mult de 15 (zece) zile de la data scadenței de plată, iWave poate întrerupe furnizarea serviciului către Beneficiar, până când Beneficiarul își achită toate restanțele de plată.

3.9. iWave poate sa modifice tarifele stabilite în Anexa 1 printr-o notificare scrisă 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;
- ◆ Taxele percepute de administrația publică centrală sau administrațiile publice locale.
- ◆ În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu modificarea tarifelor, iWave poate rezilia contractul în condițiile punctului 6.3.

#### 4. Instalarea serviciului

4.1. iWave se obligă să instaleze și să activeze serviciul descris la pct.1.2 până la data de \_\_\_\_\_ care se consideră data activării serviciului. La această dată Beneficiarul va primi datele necesare autentificării în rețea.

4.2. Beneficiarul este obligat să faciliteze obținerea aprobărilor (dacă este cazul), pentru instalarea sistemului iWave.

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

#### 5. Obligațiile partilor

5.1.iWave garantează Beneficiarului îndeplinirea nevoilor sale de trafic, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi, cu excepția inoperabilității conexiunii din cauze independente de iWave, inoperabilitatea rețelei electrice sau oricare alt terț cu care iWave se află sub contract.

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

5.3.iWave 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.Remedierea defecțiunilor, avariilor și condițiilor anormale cade în sarcina iWave care:

- ◆ remediază toate defecțiunile și avariile depistate în rețeaua proprie;
- ◆ alertează operatorii de telecomunicații și cooperează cu aceștia la remedierea defecțiunilor și avariilor survenite la circuitele de transmisii de date;
- ◆ informează periodic Beneficiarul cu privire la stadiul lucrărilor de remediere și de timpul estimat de repunere în exploatare sau remediere completă.

5.5.iWave are dreptul de a întrerupe temporar furnizarea serviciilor în cazul executării de lucrări de reparări și modernizări a rețelei cu condiția notificării prealabile a Beneficiarului.

5.6.iWave oferă Beneficiarului, pentru perioadele de nefuncționare, reduceri ale abonamentului lunar aşa cum este specificat în Anexa 4. Reducerea acordată Beneficiarului nu poate fi mai mare decât valoarea abonamentului lunar.

5.7.iWave se obligă să asigure supravegherea 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 iWave, Beneficiarul va permite accesul tehnicienilor iWave la sistemul de transmisii de date, astfel încât aceștia să realizeze supravegherea tehnică și să verifice că echipamentul lucrează în mod corespunzător.

5.8.Sistemul iWave poate fi reamplasat doar de către iWave.

5.9.iWave va respecta confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin rețeaua iWave. iWave are dreptul să steagă orice informație introdusă de Beneficiar în rețeaua iWave, care ar putea afecta buna funcționare a acestuia sau ar putea conduce la cădere rețelei iWave.

5.10. iWave nu răspunde pentru eventualele daune materiale sau morale rezultante din folosirea incorectă a serviciilor de către Beneficiar.

5.11. iWave nu răspunde pentru conținutul informațiilor transmise de Beneficiar.

5.12.iWave nu răspunde pentru conținutul informațiilor stocate în echipamentele Beneficiarului sau aflate sub administrarea Beneficiarului.

5.13.iWave nu răspunde pentru deteriorările sau daunele aduse sistemelor Beneficiarului, care rezultă din furnizarea, instalarea sau scoaterea din funcțiune de echipamente sau de servicii, sau de atasarea la sistemele Beneficiarului, în scopul prestării serviciilor solicitate, a instrumentelor, aparatelor și cablărilor asociate, provenite de la iWave sau operatorii de telecomunicații, atunci când aceste deteriorări sau daune nu rezultă din neglijența personalului iWave.

5.14.Serviciile sunt puse la dispoziția Clientului cu condiția utilizării acestora fără abuz și/sau scopuri frauduloase incluzând:

- ◆ încercarea de a obține sau obținerea de servicii prin conectare frauduloasă;
- ◆ încercarea de a obține sau obținerea accesului la informații care nu au caracter public și aparțin altor utilizatori, prin orice metodă;
- ◆ încercarea de modificare/distrugere sau modificarea/distrugerea informațiilor aparținând altor utilizatori, prin orice metodă;
- ◆ folosirea cu bună știință a serviciilor și/sau produselor care să pericliteze buna funcționare și/sau să ducă la diminuarea performanțelor serviciilor sau să cauzeze prejudicii altor utilizatori.

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

5.16.Titlurile de proprietate asupra echipamentelor, produselor și serviciilor aflate în proprietatea iWavesi instalate de către iWave la Beneficiar, ca urmare a prezentului contract, sunt și ramân proprietatea exclusivă a iWave, Beneficiarul având doar dreptul de folosință în limitele prevăzute de prezentul contract. Echipamentele instalate la sediul Beneficiarului sunt precizate în Anexa 2 sau procesele verbale de predare primire. Distrugerea totală sau parțială atrage răspunderea Beneficiarului, acesta fiind obligat la plata contravalorii echipamentului respectiv, sumă stabilită conform valorilor din Anexa 2 procesele verbale de predare primire . Pentru echipamentele instalate iWave poate percepe chirie , quantumul acesteia fiind stabilit în Anexa 2 sau Actele aditionale.

5.17.Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând iWave.

5.18.Beneficiarul va asigura securitatea echipamentelor prin limitarea accesului la zona unde acestea sunt amplasate.



- 5.19 Beneficiarul nu va restrictiona în nici un fel accesul echipelor iWave la echipamentele instalate și precizate în Anexa nr.2.
- 5.20 Beneficiarul are obligația de a respecta dreptul de proprietate al iWave asupra echipamentelor instalate conform Anexei nr.2 și de a folosi aceste echipamente cu maxima diligentă în condițiile prevazute la articolele 5.16, 5.17, 5.18 și 5.19 al prezentului contract.
- 5.17. Beneficiarul se obligă să anunțe în scris, în termen de maxim 5 (cinci) zile, orice modificare a datelor personale cuprinse în formularele de înregistrare. În caz contrar toate termenele ce se considerau să începe de la data primirii documentelor de către Beneficiar vor fi considerate să începe în a cincea zi de la data trimiterii documentelor respective de către iWave.
- 5.18. Beneficiarul are obligația de a achita contravalorele serviciilor prestate de iWave și facturate conform prevederilor capitolului 3 al prezentului contract.
- 5.16. 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 iWave. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultante din încălcarea acestei prevederi.
- 5.17. Beneficiarul are responsabilitatea de a anunța în cel mai scurt timp personalului tehnic al iWave orice situație anormală constatătă în exploatarea serviciilor, inclusiv defecțiuni, avari, deteriorări ale performanțelor.
- 5.19. La cererea Beneficiarului, iWave este de acord să furnizeze următoarele servicii noi și/sau complementare:

- ◆ furnizarea de produse software și hardware;
- ◆ asistență în crearea sau crearea de aplicații specifice Internet (pagini web, aplicații de comerț electronic, etc.);
- ◆ crearea de sisteme de securitate (cum ar fi firewall);
- ◆ instruirea personalului de orice nivel;
- ◆ producție software nespecifice Internet.

Serviciile enumerate la acest punct vor face obiectul unei anexe sau contract separate și vor fi facturate separat de către iWave.

5.20. Beneficiarul este direct răspunsător față de iWave sau de terzi în cazul în care aduce prejudicii acestora prin actele sau faptele sale neconforme cu condițiile de furnizare a serviciilor iWave. iWave este îndreptățită în acest caz să ceară recuperarea costurilor aferente precum și a daunelor suferite în urma actelor abuzive, delictuale sau frauduloase ale Beneficiarului.

## 6. Încetarea contractului

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

6.2. Beneficiarul poate denunța unilateral contractul printre scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către iWave, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract, în următoarele situații:

- ◆ În trei cazuri, într-o perioadă de 30 (treizeci) de zile, iWave 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 iWave a tuturor sumelor restante.
- ◆ Proceduri de faliment sau lichidare sunt inițiate împotriva iWave.
- ◆ iWave nu acordă reducerile stabilite conform pct. 5.6, reduceri notificate în scris conform pct. 4.6 din Anexa 4.
- ◆ În trei cazuri consecutive, într-o perioadă de 30 (treizeci) de zile, iWave nu-și duce la bun sfârșit obligațiile stipulate la pct. 4.3. Anexa 4.
- ◆ Se convine ca, în cazul în care Beneficiarul denunță unilateral Contractul sau în cazul în care Furnizorul reziliază Contractul în conformitate cu art. 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 sau 6.3.4 Beneficiarul va achita Furnizorului toate taxele datorate pentru serviciile prevazute în Anexa 1 pana la momentul rezilierei, plus o sumă egală cu restul de taxe specificate în Anexa 1 (în vigoare în momentul încetării contractului) privind furnizarea Serviciilor pentru întreaga perioadă ramasă pana la expirarea contractului.

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

- ◆ 6.3.1. Beneficiarul nu plătește tarifele pentru serviciile furnizate și penalitățile aferente (dacă este cazul) în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data limită de plată specificată la pct. 3.7;
- ◆ 6.3.2. Beneficiarul încalcă obligația prevăzută la pct. 4.4 , 5.8 ,5.15 , 5.18 și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de iWave;
- ◆ 6.3.3. Beneficiarul conectează la sistemul iWave orice echipament de transmisii de date despre care iWave nu a fost informat sau alterează, modifică sau repară echipamentul său sistemul instalat aparținând iWave;
- ◆ 6.3.4. 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 rețea iWave sau aparțin altor rețele conectate cu rețea iWave;
- ◆ 6.3.5. Beneficiarul nu este de acord cu modificarea tarifelor, conform pct. 3.9.
- ◆ 6.3.6. Dacă, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete;
- ◆ 6.3.7. Împotriva Beneficiarului sunt inițiate proceduri de lichidare sau faliment ori este acționat în judecată pentru credite scadente.

6.4. Prezentul contract poate înceta la expirarea termenului dacă oricare dintre părți o notifică pe cealaltă cu cel puțin 4 (patru) săptămâni anterioare 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 Beneficiarul va plăti sumele pe care le avea de plătit până la data rezilierei contractului.

## 7. Confidențialitatea

7.1. Nici o parte nu poate dezvăluia vreo informație conținută de acest Contract fără consimțământul prealabil al celeilalte.

7.2. Nici o parte nu 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 dezvăluia unei terzi părți nici o informație referitoare la acest Contract, chiar după rezilierea Contractului.

7.4. iWave va păstra confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul iWave, va monitoriza în permanență rețea iWave și va stopa orice încercare de acces neautorizat la datele beneficiarului, în măsura în care este detectată de către iWave.

## 8. Notificări

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

◆ iWaveSolutions: Str. IC BRĂTIANU NR 24, tel: 0248-206611

◆ Beneficiar: \_\_\_\_\_

## 9. Amendamente la Contract

9.1. iWave își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract, informând, prin mijloace corespunzătoare Beneficiarul cu minim 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 în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data intrării în vigoare a modificărilor, printre scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă către iWave cu cel puțin 10 (zece) zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentul contract, altfel modificările se consideră acceptate tacit.



**IWAVE SOLUTIONS**  
*Soluții fără limită*



9.3. Clauzele prezentului contract pot fi modificate sau completate cu acordul ambelor părți, modificările și completările urmând a fi incluse într-un act adițional, care face parte integrantă din contract.

9.4. Orice articol, subarticol sau clauză a acestui contract care este sau devine ilegală sau neaplicabilă va fi exclusă din prezentul contract, neafectând restul contractului care rămâne în continuare valabil.

#### 10. Forța majoră

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

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

#### 11. Succesiunea legală

◆ Succesorii legali ai părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract.

#### 12. Legea aplicabilă

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

#### 13. Soluționarea litigiilor

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

◆ Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiu va fi soluționat de instanțele judecătoarești competente.

◆ Prezentul contract a fost citit și conținutul său acceptat de părțile contractante care l-au semnat ca reflectând în întregime intențiile lor.

◆ Prezentul contract a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.

Pentru și în numele iWave

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume: **Badulescu Marian**

Nume:

Funcția: **IT Manager**

Functia:



Anexa 1.

Încheiată astăzi \_\_\_\_\_ la contractul nr.\_\_\_\_\_

*Locațile de instalare a Sistemului iWave, capacitați de transmisie și tarife*

Pentru Fluxuri:

Locațile Beneficiarului în care se furnizează serviciul	Tip Serviciu	Capacitate CIR/MIR (kbps)	Adrese IP	Taxă Instalare	Abonament lunar serviciu integrat (sumă fără TVA)

Pentru contorizate:

Locațile Beneficiarului în care se furnizează serviciul	Tip Serviciu	Unități Incluse	Tarif/UM suplimentare	Taxă Instalare	Username	Abonament lunar serviciu integrat (sumă fără TVA)

În cazul abonamentelor contorizate accesul la rețeaua iWave se va face pe baza unui **nume de utilizator unic**. Pe baza numelui de utilizator unic se va stabili consumul lunar din baza de date. Consultarea bazei de date se efectuează pe baza numelui de utilizator și a parolei pe adresa [www.uplink.ro](http://www.uplink.ro) PRETURILE NU CONTIN TVA

Chirii

Valoare	Descriere

Anexa 2.

Î

*Echipamente de comunicații instalate la Beneficiar*

Descriere tehnică	Valoare USD (fără TVA)

Pentru și în numele iWave

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume: **Badulescu Marian**

Nume:

Funcția: **IT Manager**

Functia:



**IWAVE SOLUTIONS**  
*Soluții fără limită*



Anexa 3.

Încheiată astăzi \_\_\_\_\_ la contractul nr. \_\_\_\_\_

*Persoane de contact*

Pentru iWave:

Financiar:

Persoana: Moruzzi Stefan

Adresă: IC BRATIANU NR 24

Telefon: 206611 --- 0788315736

Fax::223878

Email: stefan@iwave.ro

Tehnic:

Persoana: Marian Badulescu

Adresă: IC BRATIANU NR 24

Telefon: 206611----- 0788315736

Fax::223878

Email: [marian@iwave.ro](mailto:marian@iwave.ro)

Pentru Beneficiar:

Financiar:

Persoana:

Telefon

Yahoo ID:

Email:

Tehnic:

Telefon:

Yahoo ID:

Email:

Pentru și în numele iWave

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume: **Badulescu Marian**

Nume:

Funcția: **IT Manager**

Functia:



Anexa 4

Încheiată astăzi \_\_\_\_\_ la contractul nr.\_\_\_\_\_

*Standardul de Calitate a Serviciilor SCS*

**1. Condiții generale**

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

- ◆ Telefon : +40-248-206.611
- ◆ Fax: +40-248-223.878
- ◆ E-mail: [support@iwave.ro](mailto:support@iwave.ro)

1.2. Creditele și reducerile bazate pe acest SCS vor fi cerute de client în cel mult 2 zile lucrătoare de la data apariției neconcordanței cu specificațiile de mai jos.

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

1.4. Parametrii tehnici de mai jos nu se aplică pentru conexiunile prin linii închiriate.

1.5. Procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet sunt publicati pe siteul [www.uplink.ro](http://www.uplink.ro)

**2. Disponibilitatea serviciului**

2.1. Rețeaua iWave 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 iWave și oferită clientilor săi este de 98%.

2.2. Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație până la sediul clientilor până la echipamentul de comunicație ( modem de cablu, modem radio, modem de linie închiriată).

2.3. Nu se vor lua în calcul întreruperile programate ale serviciului, efectuate de către iWAVE, pe cât posibil, în zilele de marți și vineri între orele 02<sup>00</sup> - 7<sup>00</sup>. Întreruperile programate sunt anunțate către clienti cu cel puțin 12 (douăsprezece) ore înaintea unei astfel de întreruperi. Nu se vor lua în calcul nici întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în contractul de furnizare de servicii. Notificările întreruperilor programate către clienti se vor face telefonic, E-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către iWave.

**3. SPECIFICAȚIA TEHNICĂ A SERVICIULUI**

**SISTEM RADIO DE ACCES Direct Sequence Spread SPECTRUM, ÎN BANDA DE 2,4 GHz:**

Folosirea pe scară largă a tehnologiei wireless pentru realizarea de conexiuni în rețele locale a început în anul 1997. Ușurința cu care se poate implementa o soluție wireless, exploatarea și administrarea facilă au contribuit la adevarata revoluție în mediul rețelelor locale, utilizatorii cu cerințe crescute de mobilitate în cadrul unei companii optând în totalitate pentru astfel de soluții.

Cea mai răspândită și des utilizată tehnologie WLAN (Wireless LAN) este cea guvernată de standardul IEEE802.11b, standard care permite transfer de date cu rate de 11Mbps , 5,5 Mbps, 2 Mbps și 1 Mbps, în funcție de rază de acoperire, transmisiiile făcându-se în banda ISM (unlicensed Industrial, Scientific and Medical frequency band) de 2,4 GHz, bandă liberă. Modulatia folosită este DSSS (Direct Sequence Spread Spectrum), care permite obtinerea de rate de transfer mai mari decat alte modulații utilizate în transmisii cu spectru extins (spread spectrum). Echipamentele folosite la realizarea de conexiuni wireless (AP - acces point și cardurile wireless - PCI, PCMCIA sau USB) utilizează același set de protocoale pentru acces ca și Ethernet-ul (adrese MAC și CSMA/CA – Carrier Sense Multiple Access / Collision Avoidance, versiune modificată a CSMA/CD folosit de Ethernet).

Banda de 2,4 GHz este termenul care definește banda de frecvență cuprinsă între 2.400,0 - 2.483,5 MHz. În Romania, sistemele radio de acces spread spectrum din banda de 2,4 GHz nu necesită licență de funcționare.

Un sistem radio de acces este format din două echipamente: echipamentul din punctul de acces al iWave și echipamentul de la BENEFICIAR. Cele două unități, de la BENEFICIAR și din punctul de acces al iWave , se sincronizează pe principiul master-slave.

Echipamentul din punctul de acces este alimentat în curent continuu (15V) în timp ce echipamentul de la BENEFICIAR este alimentat în curent alternativ, 220 Vca. Unitatea de la Beneficiar asigura 1 interfata Ethernet/USB sau PCI catre echipamentul terminal de date al BENEFICIARULUI (obligatoriu un router sau interfețe Ethernet sau un Ethernet și interfață USB sau PCI). Unitatea radio este formată dintr-un modul radio și o antenă, care poate fi incorporate sau dețasabilă. Antenele pot fi montate pe perete sau pe un catalog cu diametru de 1" ...2". Pentru o calitate bună a canalului radio de acces este necesară asigurarea vizibilității directe între antenele de la punctul de acces al iWave și de la locația BENEFICIARULUI. Din acest motiv, instalarea unui sistem radio în buclă de abonat este precedată de o inspecție a locației BENEFICIARULUI (site-survey) efectuată de către tehnicienii iWave.

Calitatea legăturii radio poate fi supraveghetă numai de pe unitatea de la BENEFICIAR. Sistemul dispune de mai multe nivele de securizare a accesului utilizatorului, prin parolă. La instalare, tehnicienii iWave configurează obligatoriu următorii parametri pe cele două echipamente componente ale unui sistem de acces: adresa IP, masca subrețelei și adresa de gateway. Cele două adrese IP necesare configurării sistemului de acces radio sunt furnizate de către iWave, fară nici un cost suplimentar, indiferent dacă sistemul radio de acces este proprietatea iWave sau a BENEFICIARULUI.

**4. Întreruperi**

**4.1 Definirea lipsei serviciului**

- ◆ Se consideră lipsă a serviciului furnizat de iWave, așa cum este definit în contract; orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de ¼ (un sfert) oră și care depășește disponibilitatea serviciului specificată la punctul 2.1
- ◆ Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către iWave. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de ¼ (un sfert) de oră. iWave 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. iWave se obligă să asigure monitorizarea conexiunilor până la clientii săi cel puțin de 5 ori în 60 de minute, 24 de ore pe zi. Monitorizarea se face printr-o frecvență de 5 comenzi de tip "ping" la echipamentul de comunicație conectat la sistemul iWave.

4.3 În cazul lipsei serviciului furnizat, tehnicienii iWave care se ocupă de administrarea și service-ul rețelei vor începe repunerea în funcțiune, după cum urmează:

- ◆ În interval de maxim 9 ore, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între orele 8<sup>00</sup>AM și 8<sup>00</sup> PM;



IWAVE SOLUTIONS

Soluții fără limită



◆ Începând cu ora 6<sup>00</sup> AM din ziua următoare zilei în care întreruperea a fost raportată, în cazul în care raportarea s-a facut după ora 8<sup>00</sup> PM.

4.4 Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de iWave Beneficiarului atunci când disponibilitatea serviciului scade sub limita de 98% definită la pct. 2.1 adică 14 ore pe lună. IWAVE va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scade aceste 14 ore, iar pentru orele rămase va acorda reduceri egale cu valoarea abonamentului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o lună).

4.5 În cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate înregistra la Centrul de support iWave un ticket de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra ticketul de nefuncționalitate în termen de maxim 4 ore de la momentul apariției lipsei serviciului. Durata lipsei serviciului este determinată numai de iWave pe baza înregistrărilor sale interne.

4.6 iWave va notifica Beneficiarului în scris suma reducerilor de nefuncționalitate acordate. Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura pentru luna în curs. Notificarea se va face, impreună cu factura de pe luna în curs, print-o anexă în care vor fi specificate numărul de ore de nefuncționalitate 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 iWave, poate cere, în scris, în termen de 1 zi de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic iWave 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 iWave se consideră acceptată. În urma discuției, părțile vor semna un protocol în care se trece valoarea convenită, de comun acord, a reducerilor.

## 5. Întâzirea dus-intors (Round Trip Delay RTD)

**Definiție:** întâzirea dus-intors introdusă de reteaua de distribuție a serviciilor iWave, reprezintă valoarea măsurată a timpului scurs între primul bit al unui pachet tip IP ("ping"), de 60 octeti, transmis de pe echipamentul terminal de date de origine (sursa) și ultimul bit al pachetului receptionat de echipamentul terminal de date destinație, plus timpul de întoarcere a pachetului (cf.RFC 2681).

Determinarea este acceptabilă numai dacă echipamentele terminale de date sursă și destinație sunt proprietatea iWave și se află în întreținerea sa.

Serviciile nemărginite, pentru care cel puțin unul din cele două rutere, sursă și destinație, nu aparțin și nu sunt întreținute de iWave., nu se includ în această determinare. De asemenea, nu se ia în calcul pachetele ping nereturnate.

Întâzirea dus-intors introdusa de retea se determină pe baza unei medii realizate pe un set de eșantioane de masură. Pentru fiecare set de eșantioane de masură se specifică parametrii, mărimea pachetului și debitul liniilor de acces. Se ia în calcul și întâzirea medie de 20 msec, necesară pentru procesarea pachetelor în cele două rutere sursă și destinație. Întâzirea medie dus-intors între oricare două rutere din rețea iWave, de distribuție a serviciului internet, pentru anul 2003, este mai mică de 25 msec, în cel puțin 98% din timpul de observare și mai mică de 45 msec, în rest. Frecvența de calcul: lunar, pe baza de eșantioane. Calculele se fac la nivel global.

Urmatoarele valori ale întâzierii medii dus-intors sunt pur orientative deoarece iWave nu poate controla calitatea serviciilor de comunicații din alte rețele conectate la Internet:

◆ Între un router din Romania și un router din Europa:< 100 msec.

◆ Între un router din Romania și un router din SUA < 220 msec.

## 6. Rata de transfer a informației utile(THROUGHPUT)

**Definiție:** Rata de transfer a informației utile (throughput), reprezintă volumul de date transferat de BENEFICIAR între două locații conectate la rețea iWave, într-un interval de timp specificat. Se exprimă în kbit/s, Mbit/s, Gbit/s.

**Mod de determinare:** Rata de transfer se determină la trei momente diurne diferite: 6 AM, 9 AM, 12 AM. Rata de transfer a informației utile (throughput) se poate exprima ca rată medie (average rate) sau ca rată de varf (peak rate).

Valoarea de varf a ratei de transfer a informației utile este de peste 85% din valoarea minimă garantată a benzii de acces, conform tipului serviciului contractat. Rata de transfer este întotdeauna mai mică decât banda de acces datorită eficienței protocolului IP( împachetare pachete).

## 7. Rata de pierdere a pachetelor

**Definiție:** Rata de pierdere a pachetelor, reprezintă rata maximă cu care pot fi decartate pachetele în cursul transferului lor prin rețea iWave, de distribuție a serviciului. Rata de pierdere a pachetelor în rețea iWave, pentru anul 2003, este mai mică de 0,5% în cel puțin 95% din timpul de observare și mai mică de 1% în 99% din timpul de observare.

Pentru și în numele iWave

Pentru și în numele Beneficiarului

Nume: **Badulescu Marian**

Nume:

Funcția: **IT Manager**

Functia:



Anexa 5.

Încheiată astăzi \_\_\_\_\_ la contractul nr. \_\_\_\_\_

**Politica de utilizare a serviciilor iWAVE**

**1. Definiții**

**1.1. iWAVE definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:**

- ◆ Orice e-mail comercial ce este trimis către o adresă ce nu a cerut și confirmat dorința de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ și nu limitează la: reclame, sondaje de opinie, oferte promoționale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.
- ◆ Orice activitate ce are ca scop obținerea 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 (scăparea) după breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "Proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii. Transmiterea, distribuirea și stocarea de 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. Transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare.

**2. Politica iWAVE**

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

**2.2.** Clienților iWAVE sau orice terță parte ce folosesc rețeaua iWAVE, îi este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor, sa folosească rețeaua iWAVE pentru a trimite SPAM-uri și de 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, iWAVE poate considera după buna cunoștință că aprobarea nu a fost obținută și se consideră abuz. iWAVE nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un client iWAVE.

**2.3.** Clienții iWAVE sunt responsabili ca ei, clienții lor și partenerii lor sa respecte această politică. Clienții iWAVE vor fi răspunzători pentru toate abuzurile făcute de ei, de clienți sau partenerii lor, prin legătura lor la rețeaua iWAVE. Orice încercare de violare a securității rețelei sau de abuz sunt interzise. iWAVE va investiga plângerile legate de aceste incidente și va cooperă cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă iWAVE primește o plângere, îndreptată către un Beneficiar al sau (Client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar), aceasta va fi trimisă către client (Beneficiar) pentru a fi rezolvată. Dacă într-un interval de 24 (douăzeci și patru) de ore nu se primește nici un răspuns care să indice că problema a fost rezolvată, iWAVE poate bloca traficul spre/de la adresa/adresele IP implicate în plângere până când iWAVE este convins ca problema s-a rezolvat și ca s-au luat măsuri de precauție pentru a preveni incidentele viitoare. iWAVE poate bloca traficul către IP-urile implicate în plângere, sau către toate IP-urile clientului, până este convins că s-au luat măsuri de siguranță de către Beneficiar pentru a nu se mai repeta incidentele.

**2.4.** Clienților care folosesc legătura la rețeaua iWAVE pentru activități ce încalcă prevederile acestei Politici de utilizare a serviciilor iWAVE" li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată cu o notificare de 1(una) ora înainte sau imediat în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat iWAVE va începe să contacteze Beneficiarul căt mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută.

**2.5.** Clienții ce administrează un domeniu, au obligația de a configura două căsuțe 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 clienții sunt obligați să anunțe iWAVE care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

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

**2.7.** iWAVE nu discută decât cu clienții (Beneficiarii) săi direcții. Este răspunderea Beneficiarului de a discuta cu clienții săi pentru a rezolva problemele apărute.

**4. Recomandări**

**4.1.** Beneficiarul trebuie să țină la curent iWave cu numele și adresele de contact pentru persoanele ce pot soluționa problemele descrise în această "Politică de utilizare a serviciilor iWave".

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

**4.3.** Beneficiarul trebuie să investigeze rapid orice plângere care a fost primită de la iWave.

**4.4.** Când Beneficiarul folosește o listă de e-mail, trebuie să se asigure că are confirmarea fiecărui destinatar care dorește să primească mesaje sale.

**4.5.** În cazul în care prin tipul de abonament contractat , Beneficiar este contorizat la trafic/timp , Beneficiarului i se recomandă să utilizeze serviciul online de statistică a traficului pus la dispoziția sa de către iWave.

**4.6.** În cazul interceptării de către persoane neautorizate de către Beneficiar a datelor de autorizare în rețeaua iWave, Beneficiarul este obligat să anunțe iWave pentru intreruperea accesului neautorizat. iWave pune la dispoziție instrumente de monitorizare și schimbare a datelor de autorizare în rețeaua iWave.

**Pentru și în numele iWave**

Nume: **Badulescu Marian**

Funcția: **IT Manager**

**Pentru și în numele Beneficiarului**

Nume:

Functia: