

CONDITII SPECIALE PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII DATA CENTER

1. Dispozitii generale

Prezentele Conditii speciale de furnizare a Serviciului de Data Center („Serviciul”) pus la dispozitie de INES se subordoneaza Conditiei generale seria F si fac parte integranta din Contract, asa cum acesta este definit in Conditiiile generale.

2. Serviciul

2.1 Serviciul pus la dispozitia Beneficiarului este serviciul de gazduire servere, sisteme si alte echipamente de telecomunicatii apartinand sau nu Beneficiarului in Centrul de Date proprietatea INES (“Data Center”) care include fara a fi limitat la, urmatoarele: alocari de spatii pe serverele INES, colocari de servere si alte echipamente ale Beneficiarului in Data Center-ul INES, gazduire de e-mail, website-uri pe serverele INES, servere dedicate si virtual servere administrate sau nu de INES, conectivitate IP si furnizare de asistenta si suport tehnic, denumit in continuare Serviciul, in conformitate cu prezentele conditii, Conditiiile generale si Anexa de Tarife si Servicii.

2.2 INES furnizeaza Serviciul in acord cu parametrii tehnici si in locatiile specificate in Anexa de Tarife si Servicii. Instalarea Serviciului este disponibila dupa achitarea tarifelor specificate in Anexa de Tarife si Servicii.

3. Tarife

Pentru Serviciul oferit Beneficiarul va achita tarifele stabilite in Anexa de Tarife si Servicii.

4. Facturare. Plata

Facturarea si modalitatile de plata pentru Serviciul furnizat sunt cele prevazute in Conditiiile generale de furnizare INES.

5. Intreruperea si/sau suspendarea serviciului

5.1. Pentru intarzieri la plata facturii mai mari de 60 zile de la data scadentei primei facturi neachitate, INES poate intrerupe/suspenda furnizarea Serviciului pana la achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor scadente si restante.

5.2. Beneficiarul poate solicita pentru o perioada ce nu va depasi 30 de zile suspendarea furnizarii Serviciului, numai daca nu inregistreaza la data cererii datorii scadente si neachitate.

5.3. Beneficiarul poate fi obligat sa returneze materialele si dispozitivele apartinand INES pe toata perioada suspendarii furnizarii Serviciului.

5.4. Dupa expirarea perioadei de suspendare solicitata sau oricand in perioada de suspendare Beneficiarul va solicita in scris reconectarea la retea, serviciul fiind pus in functiune in termenii stabiliti in Conditiiile generale.

6. Contestarea sumelor facturate

Contestarea sumelor facturate se va face conform capitolului Reclamatii din Conditiiile generale. Daca reclamatia se dovedeste a fi justificata, INES va restitui sumele incasate in plus, prin creditare si evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

7. Calitatea serviciului. Clasa de calitate a serviciului

7.1. INES garanteaza buna functionare a Serviciului doar daca Beneficiarul utilizeaza sistemul si echipamentele recomandate de catre INES specificate in Anexa de Tarife si Servicii si cu respectarea de catre Beneficiar a instructiunilor primite la semnarea Contractului si instalarea Serviciului.

7.2. Serviciul de telecomunicatii furnizat de INES se încadrează în clasa 0 de calitate a serviciilor oferite prin intermediul retelelor pe care se utilizeaza protocolul IP, după clasificarea adoptata prin decizie a autoritatii de reglementare in domeniu. Punctele considerate în estimarea clasei de calitate sunt : punctul de acces de la Beneficiar, punctul de acces în «Internet » (la data semnării contractului rețeaua Level 3 prin POP-ul din Bucuresti, rețeaua Telia Sonera prin POP-ul Bucuresti, rețeaua AMSIX prin POP-ul din Amsterdam si rețeaua BIX prin POP-ul din Budapesta), respectiv RoNIX si InterLAN.

8. Responsabilitati. Limite

8.1. INES nu este in nici un fel raspunzatoare pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor cu care Beneficiarul se afla in contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de catre Beneficiar este de a i se reduce in mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de nefunctionare, in cazul in care prin contractul semnat se specifica plata unui abonament lunar.

8.2. Beneficiarul a luat la cunostinta si a inteles ca INES nu controleaza si nu are nici o responsabilitate in ceea ce priveste securitatea si integritatea sistemului Beneficiarului si continutul comunicariilor transmise prin rețeaua INES. Responsabilitatea in acest sens apartine in primul caz Beneficiarului care administreaza si utilizeaza sistemul si in al doilea caz celui care origineaza comunicarea.

8.3. Beneficiarul va folosi Serviciul in conformitate cu prevederile Contractului si ale legislatiei in vigoare.

8.4. Beneficiarul va notifica de indata INES in scris despre orice folosire neautorizata si/sau frauduloasa a Serviciului.

8.5. Beneficiarul se obliga sa nu foloseasca echipamente care nu sunt autorizate de catre INES si sa nu modifice echipamentele sau orice alte instalatii realizate de catre INES pentru functionarea Serviciului.

9. Disfunctionalitati ale serviciului. Reclamatii.

9.1 INES va depune toate eforturile sa furnizeze Serviciul in mod continuu cu minimum de intreruperi, cu exceptia faptului ca anumite intreruperi, intarzieri sau alte disfunctionalitati ale Serviciului pot fi datorate din cauze independente de INES (terti furnizori de acces la rețeaua Internet, de energie electrica, etc.).

9.2. Serviciul INES este accesibil Beneficiarului 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Suportul tehnic este asigurat telefonic 24 de ore din 24, 7 zile din 7 la nr de tel. 031.620.20.20, iar interventiile care necesita deplasare, de luni pina vineri, intre orele 9.00-18.00, cu exceptia sarbatorilor legale. Asistenta tehnica solicitata de Beneficiar pentru remedierea defectiunilor care nu se datoreaza INES, cat si eventualele servicii suplimentare se tarifeaza conform tarifelor in vigoare.

9.3. INES se obliga sa remedieze eventualele defectiuni reclamate in termen de maxim 3 ore daca reclamatia este raportata si inregistrata la centrul de suport INES in timpul programului de lucru (luni-vineri intre orele 9:00-18:00) sau pana la ora 12:00 a primei zile lucratoare daca reclamatia este raportata si inregistrata dupa terminarea programului de lucru.

9.4. Disponibilitatea Serviciului este garantata in proportie de minim 99,5%. In cazul in care aceasta disponibilitate nu este asigurata, Beneficiarului i se vor putea acorda cu titlu de despagubiri, urmatoarele reduceri la tariful lunar al serviciului:

Disponibilitate in procente sub 99,5%	Reduceri acordate
$X < 0,5$	3%
$0,5 < x < 1,5$	5%
$1,5 < x < 3,0$	7%
$3,0 < x < 5,0$	10%
$x > 5,0$	15%

Pentru a se putea monitoriza si asigura calitatea serviciilor, Beneficiarul va oferi acces SNMP INES sau o adresa IP care nu se afla in spatele unui firewall. In cazul neasigurarii accesului SNMP sau a unui adrese IP care poate fi monitorizata, Beneficiarul nu va beneficia de reduceri mai sus prevazute.

9.5. INES va evidentia eventuala reducere acordata pentru intreruperile din perioada de facturare anterioara, in urmatoarea factura comunicata Beneficiarului. Daca Beneficiarul nu este de acord cu cuantumul reducerii, poate cere in scris, pana la scadenta facturii, verificarea timpului de intrerupere a furnizarii serviciului in luna anterioara. In urma verificarii, partile vor conveni de comun acord, in scris, asupra cuantumului reducerii facturii.

9.6. Prezentul capitol nu se aplica in cazul in care interuperea sau degradarea Serviciului se datoreaza echipamentului, configuratiilor software sau retelei Beneficiarului.

10. Dispozitii finale

In cazul in care exista contradictii intre termenii din prezentele Conditii speciale si prevederile Conditiiilor generale, prevederile prezentelor Conditii speciale vor prevala

Prezentele Conditii Speciale au dobandit data certa prin inregistrare in registrul de evidenta al Cabinetului de Avocat **Luminita Negoescu** sub nr. **445** din data de **25.05.2018** urmand a produce efecte incepand cu data de **25.05.2018** si fac parte integranta din Contractul cadru de prestari servicii seria F. Contractelor semnate dupa data intrarii in vigoare li se vor aplica, pana la aparitia altor conditii, prezentele conditii speciale. Verificarea conformitatii exemplarului semnat cu exemplarul avand data certa se va putea face prin accesarea site-ului www.ines.ro

Prezentul exemplar reprezinta originalul **CONDITIILOR SPECIALE PENTRU FURNIZAREA DE SERVICII DATA CENTER**, fiind semnat pentru conformitate de Dl. IOAN IRINA – Director Vanzari /INES GROUP S.R.L.

INES GROUP S.R.L. prin Ioan Irina Director Vanzari [semnatura si stampila]	Beneficiar prin Reprezentant legal [semnatura]	[Stampila]
--	---	------------