

Contract de servicii de telecomunicații și IP tranzit

nr. B2BTM_____ / 5/2/23
intre INFINILINK S.R.L. și _____

S.C. INFINILINK BANAT S.R.L. cu sediul social în Timișoara, str. Carului, nr 9, județ Timiș, înregistrată la Registrul Comerțului Timișoara cu nr. J 35/1546/2009., CUI 25867645 atribut fiscal R, cont bancar nr RO 90 BTRL 03601202S10834XX deschis la Banca TRANSILVANIA, capital social și subscris 7.000 lei, reprezentat prin Ioan Codrea, în calitate de Prestator "INFINILINK"

și

S.C. _____ S.R.L., societate constituită legal, respectând legile din România, cu sediul în LOCALITATE, str. STRADA, nr. NR, bl., sc., et. , ap. , jud./sector ----, cod poștal , tel: -----, fax: _____, număr de înregistrare: J, CUI, având contul _____, Sucursala _____, deschis la banca _____, reprezentată legal de către _____, în calitate de beneficiar, denumită în continuare "**CLIENT**"

În cele ce urmează, denumite individual "Parte" iar împreună "Părțile".
Prin prezentul contract, Părțile au convenit următoarele:

1. DEFINITII

În acest contract, următorii termeni vor fi folosiți cu următoarele sensuri:

"Contract" - înseamnă prezentul Contract dintre INFINILINK și CLIENT, incluzând și anexele acestuia.

"Serviciu" - înseamnă serviciile de transport și IP Tranzit oferite de INFINILINK către CLIENT între două puncte terminale INFINILINK din rețeaua de telecomunicații digitală terestră, națională și internațională a acesteia, conectată la rețeaua altor furnizori de servicii de telecomunicație.

"Taxe" - înseamnă sumele plătibile de CLIENT către INFINILINK pentru utilizarea Serviciului, după cum este detaliat în Anexe.

"Data de Începere" înseamnă data de la care a început furnizarea serviciilor de transport telecomunicații oferite de INFINILINK prin rețeaua proprie sau a partenerului contractual, așa cum a fost stabilită în Fisa de Acceptanță (Anexa 4).

"Fisa de Acceptanță" înseamnă raportul care prezintă detaliat parametri tehnici de interconectare, indică conformitatea cu serviciul contractat, și stabilește Data de Începere.

"Punct de Conectare" înseamnă punctul de interconectare dintre INFINILINK și CLIENT, așa cum este stabilit în Anexa 1- Locații Client, atașată la prezentul Contract. Punctul de conectare delimitează rețeaua INFINILINK de rețeaua CLIENT-ului, INFINILINK asumându-și responsabilitatea pentru serviciile furnizate numai prin intermediul rețelei proprii (pana la Punctul de Conectare).

"Echipament terminal" înseamnă echipamentul sau ansamblul de echipamente proprietatea INFINILINK, instalate la sediul/sau în spațiile asupra cărora CLIENTUL are un drept de proprietate sau folosință, utilizate în vederea furnizării serviciului și a asigurării interfeței între rețeaua INFINILINK și rețeaua CLIENTULUI.

„Întrerupere” înseamnă orice situație în care intervine o lipsă totală de conectivitate în cadrul rețelei de telecomunicații.

„Discontinuitate” înseamnă disfuncționalitatea manifestată prin funcționarea Serviciilor în afara parametrilor contractuali (cu excepția celor datorate racordurilor, conexiunilor sau Echipamentelor instalate de CLIENT, operațiunilor efectuate de CLIENT, de angajații sau de subcontractanții săi) sau în orice alt mod imputabile CLIENTULUI, fără însă să cauzeze lipsa totală de conectivitate.

"SLA" (Service Level Agreement) înseamnă nivelul de disponibilitate al serviciului, așa cum a fost prevăzut prin Anexa 2.

"Site" – site-ul web al prestatorului de servicii: www.infinilink.com

Anexele fac parte integrantă din acest Contract, și vor fi interpretate conform textului acestui Contract.

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1. Obiectul prezentului contract îl constituie instalarea de către INFINILINK în favoarea CLIENTULUI a soluțiilor de telecomunicații de date și/sau IP Tranzit, precum și furnizarea Serviciului, în condițiile menționate în Anexa 1 – Locații Client.

3. OBLIGAȚIILE PARTILOR

3.1. INFINILINK se obligă:

- sa instaleze circuitul la Punctul de Conectare, conform celor prevăzute în Anexa 1- Locații Client;
- sa instaleze, testeze și sa întrețină pe propria cheltuială echipamentul necesar furnizării Serviciului;
- sa furnizeze serviciul, începând cu data semnării fisei de acceptanță, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an, conform SLA-ului convenit;
- sa remedieze situațiile de indisponibilitate a Serviciului. Indisponibilitatea Serviciului va începe din momentul anunțării defecțiunii de către CLIENT la centrul de operare al INFINILINK, prin email și eventual telefon, și respectiv de la înregistrarea înștiințării CLIENTULUI sub un număr de înregistrare (ticket trouble – „TT”), și va dura până când serviciul este restabilit și operează în conformitate cu specificațiile convenite în SLA.
- Indisponibilitatea nu este considerată o întrerupere a serviciului, dacă Întreruperea sau Discontinuitatea conexiunii sunt determinate de următoarele situații:
Întreruperile/Discontinuitățile Serviciilor oferite de INFINILINK, conform prevederilor art 5.4 din prezentul contract;
Întreruperile/Discontinuitățile planificate, anunțate de INFINILINK cu 2 zile înainte;
Întreruperile/Discontinuitățile determinate de forță majoră și/sau cazul fortuit, conform art. 9 de mai jos;
Defectarea sau nefuncționarea corespunzătoare a echipamentului CLIENTULUI;
- INFINILINK va menține un centru de operare („NOC”), care sa primească înștiințările cu privire la întreruperea conexiunii și sa permită restabilirea Serviciului cât mai curând posibil. Programul NOC este de 24/24 ore.

(g) În cazul întreruperii conexiunii, INFINILINK are obligația de a emite și transmite CLIENTULUI, cu privire la înștiințarea acestuia de Întrerupere/Discontinuitate, un număr de înregistrare (engl. „trouble ticket” - TT) și de a porni lucrările de remediere, imediat după primirea raportului de defecțiune emis de CLIENT. Conexiunea va fi restabilită în termen de maxim 8 ore de la momentul înștiințării.

(h) Sa reducă taxa lunară de abonament cu perioada în care CLIENTUL nu a beneficiat de Serviciu din cauze imputabile INFINILINK, răspunderea INFINILINK fiind limitată exclusiv la valoarea unei taxe lunare de abonament

(i) În caz de intervenții speciale – în condiții deosebite (forță majoră sau caz fortuit - ninsori abundente, furtuni, inundații, blocaje ale cailor de acces si/sau trafic, temperaturi extreme) termenul de intervenție este de cel puțin 24 ore de la înregistrarea reclamației.

(j) sa anunțe CLIENTUL cu 2 (doua) zile calendaristice înainte cu privire la orice întrerupere în furnizarea serviciului în scop de întreținere, cu condiția ca durata maximă a fiecărei suspendări să nu depășească 4 (patru) ore.

(k) sa pună la dispoziția CLIENTULUI la solicitarea acestuia dacă este cazul, în termen de 2 (doua) zile de la data încheierii prezentului contract, o listă conținând datele de identificare (numele, prenumele, domiciliul, CNP) ale personalului INFINILINK, necesar în vederea prestării serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract. Numai personalului INFINILINK menționat în cuprinsul listei i se va permite accesul în locațiile CLIENTULUI. Orice modificare a listei va fi notificată în scris către CLIENT în termen de cel mult 2 zile de la data modificării, cu indicarea noului conținut al listei.

(l) sa nu tulbure activitatea CLIENTULUI sau a celorlalte societăți care își desfășoară activitatea în perimetrul locațiilor menționate în Anexa 1 – Locații Client, cu excepția situațiilor de întrerupere prevăzute la litera e) de mai sus;

(m) sa nu aducă substanțe si/sau materiale periculoase sau toxice în perimetrul locațiilor menționate în Anexa 1 – Locații Client, decât în condițiile în care acestea sunt strict necesare pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale și au fost luate toate măsurile de siguranță impuse de folosirea unor astfel de substanțe si/sau materiale.

(n) INFINILINK garantează ca Echipamentul Terminal ce va fi instalat la sediul sau în oricare din locațiile CLIENTULUI îndeplinește toate standardele și condițiile legale necesare utilizării sale în condiții de securitate și ca nu prezintă niciun pericol pentru sănătatea angajaților CLIENTULUI, ai celorlalte societăți care își desfășoară activitatea sau, în general, a oricăror persoane aflate la un moment dat în perimetrul locațiilor menționate în Anexa 1 – Locații Client, sub rezerva respectării de către aceste societăți și de către prepușii lor a normelor de protecția muncii, normelor PSI, specificațiilor tehnice de funcționare ale echipamentelor, normelor prudențiale legale indicente în oricare asemenea cazuri și conform unei atitudini de diligență din partea acestora.

(o) Sa facă instructajul PSI și de protecția muncii personalului propriu alocat prestării serviciilor menționate în prezentul contract.

(p) INFINILINK garantează ca serviciile și echipamentele folosite în executarea obligațiilor menționate în prezentul Contract nu încalcă în niciun fel drepturile de proprietate intelectuală sau industrială ale unor terți (inclusiv drepturi la marca, brevete de invenție, drepturi de autor), ca va apăra pe CLIENT și ca va repara integral orice prejudiciu suferit de către acesta ca urmare nerespectării acestor obligații.

(q) sa ofere următoarele servicii de suport tehnic: intervenții la distanță, on-line pentru identificarea și remedierea avariilor semnalate de Client; reconfigurarea serviciilor on-line ale Clientului în cazul unor avarii; intervenții la sediul Clientului pentru identificarea și remedierea defectelor semnalate de Client de tip: hardware sau de conectivitate a acestuia; suport tehnic la cererea Clientului sau la locația Clientului ca urmare a unor solicitări de intervenție, contra cost.

3.2. CLIENTUL se obliga:

(a) sa răspundă pentru activitatea subcontractorilor săi, indiferent dacă aceștia au fost agreați de către INFINILINK.

(b) sa preia serviciile de transport telecomunicații și IP Tranzit, primite de la INFINILINK la Punctul de Conectare.

(c) Sa ia toate măsurile necesare pentru a asigura opozabilitatea față de terți a dreptului de proprietate al INFINILINK asupra Echipamentului Terminal, așa cum este descris în Fisa de Acceptanță.

(d) Sa pregătească locațiile menționate în Anexa 1 și sa le pună la dispoziția INFINILINK la solicitarea acestuia din urma în vederea instalării echipamentelor, în conformitate cu specificațiile tehnice indicate de către INFINILINK.

(e) Cu condiția îndeplinirii de către INFINILINK a obligației menționate în cuprinsul art. 3.1 pct. j) de mai sus, sa asigure accesul în clădiri sau pe terasa acestora și sa obțină toate aprobările/autorizațiile de acces în locație (dacă este cazul) și pentru instalarea sistemului de telecomunicații de către personalul INFINILINK sau reprezentanților săi, implicați în instalarea și întreținerea serviciului și a Echipamentului Terminal, pus la dispoziție de INFINILINK, atât pe perioada lucrărilor de instalare cât și ulterior, pe toată durata contractului, în timpul programului normal de lucru, dacă Părțile nu au convenit altfel. Totodată CLIENTUL se obliga sa obțină orice alte aprobări, autorizații necesare în vederea cablării și instalării Echipamentelor în locațiile menționate în Anexa 1 la Contract.

(f) Sa asigure pe cheltuiala proprie racordul și alimentarea continuă și fără nicio întrerupere la rețeaua de energie electrică pentru Echipamentul Terminal, astfel încât tensiunea de alimentare sa nu aibă variații mai mari de 10% față de 220 V (50 Hz). CLIENTUL se obliga ca în termen de

2 zile sa instaleze o sursă UPS, la solicitarea INFINILINK, conform specificațiilor tehnice indicate de INFINILINK.

(g) Sa suporte eventualele cheltuieli de chirie percepute de proprietarii locațiilor prevăzute în Anexa 1, pentru amplasarea sistemului de telecomunicații pus la dispoziție de INFINILINK.

(h) Dacă va fi cazul, sa achite contravaloarea instalării sistemului de telecomunicații conform Anexei 1 – Locații Client.

(i) Sa achite lunar contravaloarea serviciilor de telecomunicații de date, conform Anexei 1 – Locații Client

(j) Sa semnaleze către INFINILINK în 2 de ore de la intervenirea oricărei defecțiuni, Întrerupere, Discontinuitate apărute cu privire la rețea sau cu privire la Echipamentul Terminal.

(k) Sa participe la testările efectuate de INFINILINK cu privire la Echipamente, sa accepte fără observații și sa semneze Fisa de Acceptanță a sistemului de telecomunicații de date. În cazul în care CLIENTUL nu participa la testările si/sau la acceptarea sistemului de telecomunicații și implicit a Serviciilor și nu semnează Fisa de Acceptanță, Serviciile se considera acceptate în mod tacit de la data încheierii de către INFINILINK a testărilor și întocmirii Fisei de Acceptanță.

(l) Sa permită INFINILINK verificarea stării Echipamentelor și a oricăror bunuri predate CLIENTULUI oricând acesta o va solicita. Totodată CLIENTUL se obliga sa depoziteze echipamentele INFINILINK ca un bun proprietar, urmând sa răspundă pentru distrugerea, deteriorarea si/sau furtul acestora.

(m) Se obliga sa confirme către INFINILINK ca bunurile care au fost transmise în folosința CLIENTULUI în baza prezentului contract, se afla în posesia sa în momentul circularizării efectuate de INFINILINK cu ocazia inventarului de patrimoniu.

(n) Sa respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract.

(o) Sa returneze către INFINILINK echipamentele proprietatea acesteia, primite spre utilizare, oricând la cererea INFINILINK si/sau la încetarea contractului, pe baza de proces-verbal de predare-primire, în termen de 3 zile de la data solicitării INFINILINK, respectiv de la data încetării contractului. In cazul în care echipamentele nu vor fi predate, din orice motiv, la data încetării Contractului, INFINILINK va primi din partea CLIENTULUI cu titlu de daune-interese prestabilite prin acordul părților suma de 50 Euro pentru fiecare zi de întârziere, pentru fiecare echipament în parte. Daunele-interese vor fi plătite de către CLIENT în favoarea INFINILINK în termen de 5 zile de la solicitarea scrisa a acestuia din urma.

(p) Sa nu opereze el însuși lucrările de instalare, întreținere, testare și reparații și sa nu schimbe locația sau configurația Terminalului Client, proprietatea INFINILINK, instalat de către acesta, decât cu acordul prealabil scris al INFINILINK.

(q) Sa aducă la cunoștința INFINILINK orice incident care a determinat deteriorarea, distrugerea sau desigilarea echipamentelor, proprietatea INFINILINK, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 48 de ore de la data descoperirii incidentului.

(r) Sa plătească către INFINILINK contravaloarea Echipamentului Terminal, proprietatea INFINILINK, distrus sau deteriorat cu sau fără culpa CLIENTULUI, precum și costul reînălării noului Echipament Terminal.

(s) Sa asigure accesul INFINILINK sau a reprezentantului acestuia, oricând în timpul programului normal de lucru, la locația Echipamentului Terminal proprietatea INFINILINK, în vederea recuperării acestuia, în cazul încetării din orice motiv a prezentului contract sau oricând la solicitarea INFINILINK. Restituirea se va face pe baza de proces verbal, fiind a acceptate a fi restituite către INFINILINK doar echipamentele componente ale Echipamentului Terminal aflate în perfecta stare de funcționare, mai puțin uzura normala aferenta utilizării acestora. In cazul echipamentelor componente ale Echipamentului Terminal furate, deteriorate sau care nu se afla în stare de funcționare din motive imputabile CLIENTULUI, acesta din urma va despăgubi INFINILINK cu sumele aferente fiecărui astfel de echipament, conform FISEI DE ACCEPTANTA – ANEXA 4.

(t) Sa nu cesioneze către terți drepturile sau obligațiile sale prevăzute sau decurgând din acest contract, și nici contractul integral, fără a avea acordul prealabil expres al INFINILINK.

3.3. INFINILINK are obligația de a face dovada licențelor, necesare pentru furnizarea serviciilor obiect al prezentului Contract. In acest sens, Părțile agreează ca singura asemenea dovada necesara și care este și realizata cu ocazia încheierii contractului, este reprezentata de Certificatul Tip de furnizor de rețele și servicii de comunicații emis de către Autoritatea Națională pentru Comunicații și care i-a fost prezentat clientului cu ocazia semnării contractului.

4. DURATA

4.1. Acest Contract produce efecte la data semnării sale de către Părți și va fi valabil pentru un termen inițial de 24 luni, de la data punerii în funcțiune, specificata în Anexa 4 Fisa de acceptanta și punere în funcțiune, dacă nu se specifica altfel în Anexa 1. (Durata Serviciului). Contractarea de către CLIENT de noi legături de telecomunicații de date fata de cele menționate în Anexa 1 – Locații Client, atrage prelungirea prezentului contract exclusiv pentru respectivele legături și locații, CLIENTUL beneficiind în aceste noi locații de Serviciile INFINILINK pe o durata minima stabilita de 12 luni, cu excepția cazului în care Părțile convin în scris de comun acord altfel.

4.2. Acest contract se prelungește automat cu perioade de 12 luni, dacă nici una din părți nu notifica celeilalte denunțarea unilaterală, cu minimum 60 de zile înainte de expirarea perioadei de valabilitate în curs menționate în Anexa 1 – Locații Client. Încetarea contractului pentru una din legăturile de telecomunicații de date menționate în Anexa 1 – Locații Client nu atrage încetarea contractului în integralitatea lui, decât dacă intervine unul din cazurile prevăzute la art. 7 din contract.

INFINILINK poate cesiona oricare dintre drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul contract, precum și întregul contract, fără a avea nevoie de acordul Clientului.

5. FACTURAREA SI TERMENII DE PLATA

5.1. Începând cu Data de Începere a Serviciului, CLIENT-ul va plăti taxa de furnizare a Serviciului, aceasta calculându-se proportional cu numărul de zile ramase pana la terminarea lunii în care a început serviciul (în sistem pro rata). După prima luna de furnizare a serviciului, Taxele vor fi plătite lunar. INFINILINK va emite factura către CLIENT în primele zece (10) zile calendaristice ale lunii în curs.

5.2. Preturile sunt în EUR, iar facturarea se va face în RON, cu cursul oficial al BNR din data emiterii facturii.

Adresa de comunicare a facturii:

Email:

5.3. Plata se face în termen de 20 zile de la data emiterii facturii și în conformitate cu instrucțiunile menționate pe factura. Factura va fi expediata de către INFINILINK CLIENTULUI în ziua în care a fost emisa, prin posta simpla și la solicitarea CLIENTULUI, gratuit, prin fax sau e-mail. Neprimirea de către CLIENT a facturii nu suspenda termenul de plata de 20 zile prevăzut mai sus și nici nu-l exonerează pe acesta de îndeplinirea obligației de plata, acesta având obligația sa se informeze cu privire la emiterea facturii în primele 15 zile ale lunii.

Plata se considera a fi făcută în ziua în care suma indicata în factura, scutita și libera de orice taxe bancare, comisioane sau alte taxe, a fost primita/creditata în contul indicat de către INFINILINK.

CLIENTUL trebuie sa notifice INFINILINK în termen de 3 zile de la data primirii facturii, dacă nu accepta factura, în parte sau în totalitate, indicând eventualele obiecțiuni pe care le are cu privire la factura emisa și motivarea contractuală a acestora. In termen de 5(cinci) zile de la primirea notificării, Părțile vor analiza cauza respingerii și vor încheia în acest sens un acord. Eventualele obiecțiuni formulate de către CLIENT si/sau soluționarea acestora nu suspenda termenul prevăzut pentru plata facturii, CLIENTUL fiind obligat sa achite factura în termenele și condițiile prevăzute în prezentul articol.

In cazul în care CLIENTUL nu va formula obiecțiuni la factura emisa de către INFINILINK, în termenul de 3 zile menționat mai sus, factura se considera acceptata în mod irevocabil la plata, creanța devenind certa, lichida și exigibila la expirarea termenului de contestare de 3 zile.

5.4. Daca după 10 zile de la expirarea termenului de plata INFINILINK nu încasează contravaloarea facturilor restante, acesta va putea întrerupe furnizarea Serviciilor către CLIENT. Redeschiderea accesului la rețeaua INFINILINK și furnizarea Serviciilor se va face numai după achitarea de către CLIENT a tuturor debitelor pe care le are în favoarea INFINILINK. Aceasta întrerupere nu este tratata ca indisponibilitate a serviciului. In cazul în care CLIENTUL nu va achita serviciile în termen de 30 zile de la data scadenta, INFINILINK are dreptul sa considere contractul reziliat de plin drept și fără alte formalități prealabile și fără intervenția instanțelor judecătorești, iar CLIENTUL va datora INFINILINK o penalitate stabilita contractual anticipat prin acordul părților reprezentând contravaloarea a 100% (o suta de procente) din valoarea rămasă de plata pana la sfârșitul perioadei contractate (numărul de luni ramase pana la împlinirea termenului contractual pentru fiecare locație în parte înmulțit

cu contravaloarea lunara a serviciilor), într-o singura plata. In acest sens INFINILINK va emite în a 31-una zi o factura către CLIENT, care va fi plătită de către acesta în termen de 2 zile de la data emiterii facturii.

5.5. Daca disponibilitatea lunara a serviciului este sub limitele stabilite prin Anexa 2 - Acord de asigurare a calității serviciului, INFINILINK va plăti către CLIENT compensațiile stabilite în cadrul acestei anexe. Aceste compensații vor fi deduse din factura următoare lunii în care disponibilitatea Serviciului a fost mai mica decât cea stabilită prin Anexa 2.

5.6. CLIENTUL va fi obligat sa plătească penalități de 0,1% pe zi de întârziere, pentru sumele neplătite după data scadentei, începând cu ziua următoare zilei de scadenta și până în ziua în care suma este creditată în contul bancar al INFINILINK. Cuantumul penalităților poate depăși contravaloarea debitului asupra căruia sunt aplicate.

5.7. Compensarea sumelor datorate între Părți poate fi făcută doar pentru sumele care nu sunt contestate de către acestea.

6. CONFIDENTIALITATEA INFORMATIILOR, PUBLICITATE

6.1. Părțile vor păstra confidențiale și nu vor divulga către terțe părți informațiile confidențiale (oricare dintre secretele comerciale, know-how, tehnologiile, echipamentele, proiecte, produse și aplicații, servicii, activități și planuri de dezvoltare, invenții, procese și metode de lucru, inginerie, activități și operațiuni de marketing, clienți, preturi, proceduri interne, planuri și strategii de afaceri) cunoștințele sau orice informații financiare sau comerciale ale celeilalte Părți, sau în legătură cu aceasta, pe care aceasta Parte ar putea să le primească sau să le obțină în forma scrisă sau verbală, indiferent dacă se menționează expres ca sunt "Informații Confidențiale" provenite de la oricare din ele în cursul derulării prezentului contract. Părțile vor păstra confidențialitatea tuturor documentelor privind executarea contractului, indiferent de natura acestora și indiferent de suportul documentelor.

Orice divulgare de informații/ documente confidențiale se va efectua numai cu consimțământul scris acordat în prealabil de către Partea de la care provine informația. Aceste restricții vor fi aplicabile după expirarea sau încetarea înainte de termen a acestui Contract pe o perioadă nelimitată, dar vor înceta să se mai aplice asupra informațiilor sau cunoștințelor trecute în domeniul public în mod corect, nu din vina Părții, asupra căreia există aceste restricții, sau pe care oricare dintre Părți le-a primit de la o a treia Parte, cu drept independent, cu buna credință de a le divulga.

6.2. Nici una dintre Părțile prezente nu pot face anunțuri publice, da declarații sau comunicate de presa în legătură cu acest Contract sau cu activitatea comercială desfășurată de către Părți în baza prezentului Contract, fără acordul în scris, prealabil al celeilalte Părți.

6.3. Părțile sunt libere să prezinte acest contract sau părți ale acestuia, avocaților sau angajaților proprii având atribuții în acest sens, precum și autorităților care solicită acest lucru, conform unor prevederi legale.

6.4. În cazul în care una dintre Părți nu va respecta obligațiile de confidențialitate asumate prin prezentul contract, va fi obligată la plata de daune-interese în favoarea Părții prejudiciate în cuantum egal cu contravaloarea Taxelor pentru furnizarea Serviciilor pentru o perioadă de 12 luni.

7. INCETAREA CONTRACTULUI

Acest Contract sau fiecare Serviciu poate înceta prin oricare din următoarele modalități:

7.1. Prin denunțare unilaterală, cu un preaviz de 60 de zile, dar numai după împlinirea termenului inițial de 12/24 luni, conform art.4.1. Anterior împlinirii duratei inițiale a contractului stabilite conform art.4.1, Clientul, nu poate denunța unilateral prezentul contract.

7.2. AMBELE PARTI pot considera contractul reziliat de drept fără îndeplinirea altor formalități prealabile, și fără a fi necesară intervenția instanței, atunci când intervine un caz de încălcare a obligațiilor contractuale de către Client, sau când Clientul devine subiect al procedurii de insolvență, dizolvare, lichidare. În acest caz CLIENT-ul nu este exonerat de la plata către INFINILINK a penalității de 100% din valoarea lunara rămasă din perioada minima contractuală, într-o singura tranșă, în termen de cel mult 33 de zile de la data scadentei, și nici de la plata tuturor sumelor restante și a celorlalte penalități de întârziere aplicabile conform contractului.

7.3. Prin reziliere de către CLIENT, dacă oricare dintre licențele, aprobările sau permisiunile deținute de către INFINILINK conform articolului 10 de mai jos expira sau încetează să fie valide și INFINILINK nu ia nici o măsură în vederea prelungirii/ obținerii acestor autorizații/licențe în termen de 60 de zile de la data primirii din partea Clientului a unei notificări scrise în acest sens prin care se arată autorizația expirată sau care si-a pierdut valabilitatea și se indica termenul de remediere de 60 de zile.

7.4. Prin notificarea expediată de către oricare din Părți, fără plata de despăgubiri, cu 10 zile înainte ca încetarea să producă efecte, în situația în care un caz de forță majoră/caz fortuit (așa cum este definit în Articolul 9) durează mai mult de 15 zile;

7.5. De drept în cazul distrugerii sistemului de telecomunicații și a echipamentelor, proprietatea INFINILINK, fără ca CLIENTUL să aibă dreptul să solicite despăgubiri.

8. CONSECINTELE INCETARII CONTRACTULUI

În cazul în care oricare dintre Părți încetează în orice moment acest contract în conformitate cu articolul 7 de mai sus, ambele Părți vor fi obligate să-și plătească neîntârziat toate sumele restante, scadente până la, și incluzând data de încetare.

9. FORȚA MAJORA

9.1. Forța majoră, convenită ca fiind acel eveniment absolut imprevizibil și de neînlăturat, petrecut după intrarea în vigoare a contractului, care împiedică Partea sau Părțile să-și îndeplinească obligațiile asumate prin contract, exonerează de răspundere partea care o invocă.

9.2. Partea care invocă forță majoră va aduce la cunoștința celeilalte părți, printr-o notificare scrisă, apariția și încetarea evenimentului ce reprezintă caz de forță majoră, în maxim 48 de ore de la apariția, respectiv încetarea acestuia. Partea care invocă intervenirea unui caz de forță majoră îl va proba celeilalte părți prin intermediul unui certificat emis în acest sens de către autoritățile competente.

9.3. Dacă durata confirmată a existenței cazului de forță majoră este mai mare de 5 zile, oricare dintre Părți poate notifica încetarea contractului în condițiile menționate la art. 7.5 de mai sus. Exonerarea de răspundere operează numai pe durata existenței cazului de forță majoră.

9.4. Este asimilat situațiilor de forță majoră cazul fortuit presupunând următoarele situații: lipsa de semnal cauzată de întreruperi de energie electrică, condiții meteo nefavorabile, lipsa semnalului, temperaturi scăzute, bruiaje electrice sau electromagnetice exterioare sau variații de tensiune din rețeaua de alimentare cu energie electrică cu mai mult de 10% fata

de 220 V (50 Hz), distrugerea cablului de comunicație din neglijența conducătorilor de utilaje de construcție sau agricole sau a altor terți, precum și orice alte cazuri care afectează disponibilitatea și funcționalitatea Serviciilor în parametrii stabiliți de către Părți.

10. LICENTA

INFINILINK își asuma răspunderea pentru obținerea tuturor licențelor, aprobărilor și a altor autorizații cerute de orice lege și/sau reglementare locală sau națională și se va conforma cu orice lege sau reglementare, îndeplinirea acestora fiind necesară pentru ca INFINILINK să-și poată îndeplini obligațiile din cadrul acestui Contract.

11. LIMITAREA RASPUNDERII

11.1. INFINILINK nu este în nici un fel răspunzător pentru pierderile directe sau indirecte, pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale CLIENT-ului sau ale terților cu care CLIENT-ul se afla în contract, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract. INFINILINK nu garantează funcționarea continuă a Serviciilor, fără Discontinuități sau Întreruperi.

În nicio împrejurare, INFINILINK nu va putea fi ținută răspunzătoare față de terți pentru consecințele oricăror discontinuități sau întreruperi, oricare ar fi cauza acestora, CLIENTUL fiind singurul răspunzător față de aceștia. CLIENTUL va lua toate măsurile necesare pentru a limita în mod similar răspunderea sa față de clienții săi pentru orice fel de discontinuități sau întreruperi, oricare ar fi cauza acestora.

Răspunderea INFINILINK nu poate fi angajată în cazurile în care Clientul recepționează informații ilegale, viruși, sau în cazurile în care acesta suferă pierderi de date ca urmare a traficului.

11.2. În cazul în care INFINILINK nu va livra circuitul în termenul prevăzut în Anexa 1 la contract, CLIENTUL va notifica INFINILINK solicitând urgentarea efectuării testărilor și respectiv predarea circuitului, acordându-i acestuia un termen de grație de 30 de zile de la data primirii notificării.

11.3 Clientul a fost informat și este conștient de faptul că după transmiterea datelor prin posta electronică, acestea nu mai pot fi controlate de către INFINILINK în ceea ce privește sosirea la destinație, momentul sosirii, eventualele erori care ar putea afecta mesajul transmis, sau accesibilitatea unui anumit site.

11.4. Părțile sunt de acord ca valoarea maximă a eventualelor despăgubiri acordate de către INFINILINK CLIENTULUI, pentru indisponibilitatea utilizării *Serviciului*, să nu depășească valoarea Taxei lunare de furnizare a *Serviciului*.

12. LIPSA RENUNTARII

Neexercitarea de către o Parte a oricărui drept care îi este asigurat prin acest Contract, nu va fi considerat a fi o renunțare la oricare din aceste drepturi și nu va împiedica exercitarea acestuia sau a oricăror altor drepturi.

13. PARTENERIAT

Acest Contract nu a fost intenționat să creeze, și nici nu va fi interpretat a fi o asociere, parteneriat, franciza, sau alte forme de relații de afaceri. Nici una din Părți nu va avea și nici nu își poate revendica dreptul, puterea sau autoritatea de a asuma, crea, sau avea cheltuieli, răspunderi, sau obligații în numele celeilalte Părți, exceptând situațiile explicit indicate în prezentul Contract. Nici una din Părți nu poate invoca dreptul de proprietate asupra rețelei celeilalte Părți și nu poate anunța în mod public acest contract fără a avea avizul expres al celeilalte părți.

14. MODIFICARI

Prezentul contract înlocuiește orice înțelegere verbală sau scrisă anterioară intervenită între Părți. Orice modificare a prezentului Contract și a anexelor sale va fi efectivă, numai dacă reprezentanții autorizați legal ai INFINILINK și CLIENT vor consimți aceasta în scris, printr-un act adițional la prezentul Contract.

Modificările contractului constituie părți integrante ale acestuia și intra în vigoare la data semnării lor de ambele părți.

15. VALIDITATEA CLAUZELOR

Invaliditatea sau neexecutabilitatea, din orice cauză, a oricărei părți din acest Contract, nu va prejudicia sau afecta validitatea sau executabilitatea celorlalte părți din acest Contract.

16. NOTIFICARI

16.1 Orice comunicare între părți în vederea derulării prezentului contract va fi făcută în scris la adresa fiecărei părți menționată în contract, prin orice mijloc de comunicare care asigură transmiterea textului și confirmarea primirii acestuia. Notificările pot fi făcute și prin afișarea pe site-ul INFINILINK, în cazurile expres prevăzute în contract.

16.2 Notificările vor fi considerate primite în ziua menționată în confirmarea de primire, în cazul celor transmise prin fax, și la data poștei oficiului poștal al destinatarului, în cazul celor transmise prin posta.

16.3. Părțile sunt obligate să își notifice inclusiv schimbarea adreselor de notificare.

16.4 Date actuale :

Persoane de contact:

reprezentând INFINILINK : Ioan Codrea Str. Carului Nr.9 Timișoara , Timiș, Romania Tel. +40 356.829.829 +40 756.010.654 Fax.+40 356.829.828 E-mail: sales@infinilink.com ioan.codrea@infinilink.com	reprezentând CLIENT: _____ _____ _____ Tel. +4 0 _____ Fax. +40 _____ E-mail: _____@_____
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

17. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

17.1 Părțile înțeleg și sunt de acord ca pe parcursul sau în legătură cu executarea obiectului contractului, pot avea acces la date cu caracter personal aparținând celeilalte părți.

17.2 Părțile se obligă să păstreze confidențialitatea datelor, informațiilor și documentelor pe care le va deține în vederea executării clauzelor prezentului contract și au o obligație statutară adecvată de confidențialitate.

17.3 Prelucrarea datelor cu caracter personal se face în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), iar persoanele vizate beneficiază de drepturile prevăzute în Regulamentul 679/2016 respectiv: accesul la datele cu caracter personal proprii, rectificarea sau ștergerea acestora, restricționarea prelucrării sau a dreptului de a se opune prelucrării, precum și dreptul la portabilitatea datelor, în condițiile respectării prevederilor ce constituie temei legal pentru prelucrarea datelor.

17.4 Scopul prelucrării îl reprezintă executarea contractului și, dacă este cazul, îndeplinirea obligațiilor legale care revin fiecărei părți. Durata prelucrării este limitată la perioada de executare a contractului sau, dacă este necesar, pe perioada de timp ulterioară executării contractului pentru care legea impune stocarea datelor cu caracter personal de către părți.

17.5 Părțile se obligă să nu prelucreze datele cu caracter personal furnizate în alt scop decât acela pentru care au fost transmise și vor implementa măsuri corespunzătoare, privind securitatea prelucrării, de natură tehnică și organizațională de protecție față de distrugerea neautorizată sau ilegală, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizată sau accesul neautorizat la datele cu caracter personal.

17.6 Prestatorul Infinilink va înștiința beneficiarul fără întârzieri nejustificate dacă ia cunoștință de orice încălcare a securității datelor cu caracter personal ce fac obiectul prelucrării conform prezentului contract.

18. REZOLVAREA DISPUTELOR SI LEGEA GUVERNANTA

18.1. Acest Contract va fi guvernat interpretat în conformitatea cu legile din România. Orice dispute apărute în legătură cu acest Contract care nu pot fi rezolvate pe cale amiabila vor fi în final judecate conform legilor din România, de către instanțele competente din Timișoara

18.2. Următoarele anexe fac parte integranta din prezentul contract:

Anexa 1 – Locații Client

Anexa 2 - Acord de asigurare a calității serviciului

Anexa 3 – Lista persoanelor responsabile, contacte tehnice și comerciale

Anexa 4 – Fisa de Acceptanta

Încheiat azi, _____ la Timișoara, în doua exemplare cu valoare de original, cate unul pentru fiecare parte contractanta.

Reprezentant INFINILINK	Reprezentant CLIENT
Nume:	Nume:
Semnătura:	Semnătura:

Anexa 1 – Locații Client
La Contractul de servicii de transport telecomunicații și IP tranzit
 nr. ____/2023-05-02
 între INFINILINK S.R.L. și _____

1. Comanda client

2. 1 Adresa:	
Nume companie	
Oras	Timișoara
Strada/Nr.	
Tara	Romania
Persoana de contact	
Nr. Telefon	

3. Detalierea serviciului		
Capacitate:	Minim garantata (Download și Upload)	Maxim(UPTO)
Interfață:	Media Convertor	
Tip Conector:	Fibra Optica	

4. Durata contractului	
------------------------	--

5. Taxe*				
Taxa de Instalare	Taxa lunara	+Rata TVA	Moneda	Perioada de facturare
0		19%	EUR	Lunar

*Taxele pot fi modificate în conformitate cu Termenii și Condițiile, și nu includ TVA

6. Alte clauze:

7. Data de livrare a Circuitului ceruta de CLIENT	
---------------------------------------------------	--

8. Declaratia și semnătura Beneficiarului
Beneficiarul prin prezenta solicita serviciile detaliate mai sus, care vor fi furnizate la adresa terminala. Beneficiarul prin prezenta confirmă că a primit, citit și ca accepta termenii negociați ai Contractului.

Reprezentant INFINILINK	Reprezentant CLIENT
Nume:	Nume:
Semnătura:	Semnătura:

Anexa 2 - Acord de asigurare a calității serviciului
La Contractul de servicii de transport telecomunicații și IP tranzit
 nr. ____/2023-05-02
 între INFINILINK S.R.L. și _____

1. Generalități

Acordul de asigurare a calității serviciului stabilește parametrii de calitate ai serviciului de date INFINILINK CLIENTULUI. Acordul de asigurare a calității definește parametrii de calitate aplicabili, formulele de calcul și criteriile de măsurare a calității, valorile garantate ale fiecărui parametru, drepturile și compensațiile părților în caz de nerespectare a parametrilor de calitate garantati, și obligațiile pe care CLIENTUL trebuie să le respecte pentru a beneficia de servicii la standardele de calitate garantate de INFINILINK.

2. Asistența Tehnică

INFINILINK se obliga să monitorizeze permanent serviciile CLIENTULUI și să asigure un program de asistență tehnică permanent, 24 ore din 24 pe zi, 7 zile pe săptămână.

În cazul în care CLIENTUL se confruntă cu o Întrerupere/Discontinuitate a Serviciilor, acesta va anunța NOC INFINILINK la unul din numerele de telefon de mai jos, prin email și fax:

Operational level	INFINILINK			
Level 0	NOC, Customer Service Center	+40 356 829 830	+40 756 010 646	Email: support@infinilink.com
Level 1	NOC, Customer Service Center	+40 756 010 646		
Level 2	NOC-Coordinator	+40 748 110 539		Narcis.brindusescu@infinilink.com
Level 3	Director Executiv-Alina Baltaru-Agud	+40 751 265 554		alina.baltaru-agud@infinilink.com

Clientul va atașa înștiințării un raport de defecțiune.

Un raport de defecțiune emis de CLIENT trebuie să includă următoarele:-Numele și numărul de telefon al persoanei care a raportat defecțiunea;

-Adresa sau locația unde s-a produs defecțiunea;-Numele și numărul de telefon al persoanei care răspunde de locația indicată;

-Tipul defecțiunii, Întreruperii, Discontinuității;-ID-ul circuitului;

Reclamația va fi înregistrată sub forma unui TT, al cărui număr de identificare va fi transmis CLIENTULUI și va servi la urmărirea cererii respective până la rezolvarea definitivă. Un TT va putea fi închis numai cu acordul și confirmarea CLIENTULUI (telefon, fax sau e-mail).

Remedierea va fi comunicată de către INFINILINK la adresa de email menționată mai sus, CLIENTUL fiind obligat să confirme remedierea în termen de 15 minute de la expedierea emailului de către INFINILINK. În cazul în care CLIENTUL nu răspunde în termen de 15 minute de la primirea emailului de mai sus, se va considera ca acesta a confirmat remedierea tacit.

Orice modificare a adreselor de mail sau a numerelor de telefon, menționate mai sus, va fi comunicată de Partea ale căror date de contact s-au modificat în cel mult 6 ore de la data intervenirii modificării.

În cazul în care Întreruperea/Discontinuitatea este cauzată din culpa CLIENTULUI (nefuncționarea corespunzătoare a echipamentelor CLIENTULUI, depozitarea Echipamentului Terminal în condiții necorespunzătoare, acțiunile angajaților, reprezentanților sau subcontractorilor CLIENTULUI etc.), acesta se obliga să suporte contravaloarea costurilor efectuate de către INFINILINK pentru această remediere, aceste cheltuieli urmând să fie incluse de către INFINILINK în factura care va fi emisă în luna succesivă.

3. Disponibilitatea serviciului

3.1 Modul de măsurare a disponibilității serviciului

Disponibilitatea Serviciului se aplică asupra porturilor de acces. Formula de calcul a disponibilității lunare este:

Disponibilitate= $[24 \times (A - B)] \times 100 / (24 \times A)$

A= nr zile din luna

B = timp total de nefuncționare = suma timpilor de defecțiune conform tichetelor de defecțiune.

Disponibilitatea garantată a serviciului este de 99,8% pe luna.

3.2 Despăgubiri

În cazul în care, din motive imputabile INFINILINK, nu se furnizează Disponibilitatea Serviciului conform valorii garantate, INFINILINK va acorda reduceri la factura pe luna următoare conform pragurilor din tabelul de mai jos.

Despăgubirea se acorda în luna imediat următoare perioadei de măsurare a parametrilor de calitate

Disponibilitatea lunară a serviciului	Reducere acordată din taxa lunară (%)
99.8% - 98%	5%
97.9% - 95%	10%
94.9% - 93%	20%
Mai puțin de 93%	30%

Nu vor fi luate în calcul pentru stabilirea duratei totale a Discontinuităților / Întreruperilor dintr-o luna calendaristică situațiile prevăzute la art. 3.1 lit. e) de mai sus.

4. Timpul de restabilirea a serviciului

4.1 Valoare garantată

Timpul de restabilire a serviciului: maximum ore – 8 ore.

Timpul de restabilire a serviciului este egal cu timpul de nefuncționare a Serviciului. Sesizarea cu privire la o Defecțiune se considera a fi complet rezolvată, iar timpul de restabilire a serviciului complet încheiat numai după ce serviciul a fost restabilit

și INFILINK a anunțat CLIENTUL, în consecință (prin telefon, e-mail sau fax), conform prevederilor art. 2 de mai sus și acesta din urma a confirmat prin email sau în mod tacit cu privire la remediere.

5. Întârzierea pachetelor în rețea

5.1 Mod de măsurare

Întârzierea pachetelor în rețea se calculează ca medie a întârzierilor înregistrate la transmiterea unui set de pachete de date, dus-întors, în condițiile de mai jos:

- a) La semnarea procesului verbal de punere în funcțiune, întârzierea pachetelor se va măsura de pe un calculator conectat direct la portul de acces. Valoarea întârzierii se va calcula ca media întârzierilor obținute la transmiterea a 1000 de pachete cu dimensiunea de 100 Bytes către următoarea adresa: www.infinilink.com.
- b) Pe parcursul derulării contractului, întârzierea se va măsura prin trimiterea de pachete de date ("Ping"), în condițiile specificate la punctul a).

5.2 Valori garantate

Întârzierea pachetelor, în condițiile în care încărcarea legăturii de date pe care se efectuează măsurătoarea nu depășește 60% din lățimea de bandă contractată, are valori medii mai mici de 20 ms.

5.3 Despăgubiri

Despăgubirile acordate în cazul neîndeplinirii valorilor contractate pentru parametrul întârzierea pachetelor se acorda ca reducere procentuala din suma taxelor de abonament ale portului afectat.

Despăgubirea se acorda în luna imediat următoare Perioadei de Măsurare a parametrilor de calitate cu excepția ultimei luni din perioada de contractare, când sunt aplicate la ultima factura emisa.

Întârzierea pachetelor în rețea	Despăgubiri
Întârzierea măsurată în condițiile specificate la punctul a) de la paragraful 5.1. este mai mare decât valorile garantate pentru o perioada de peste 8 ore.	2% din taxa lunara de abonament pe portul la care s-a anunțat defecțiunea.
Întârzierea măsurată în condițiile specificate la punctul a) de la paragraful 5.1. este mai mare de 1000 ms pentru o perioada de cel puțin o ora.	Se considera Indisponibilitate a Serviciului și se acorda despăgubiri conform grilei parametrului disponibilitate; reducerea de 2% specificata anterior nu se mai acorda.

Despăgubirea pentru depășirea valorii garantate pentru întârzierea în rețea se acorda numai în cazul în care INFILINK nu remediază situația în termen de 4 ore de la luarea în evidenta a funcționarii anormale anunțate de către CLIENT, sau în termen de 2 ore în cazul întârzierilor mai mari de 1000 ms.

6. Pierderi de pachete

6.1 Mod de măsurare

Măsurarea pierderilor de pachete în rețea se va efectua folosind un calculator conectat direct la portul de acces prin transmiterea unui set de pachete de date cu următoarele caracteristici: nr de pachete: 1000/ timeout: 2 s;/ adresa IP a destinației: adresa de web de la punctul 5.1a;/ dimensiunea pachetului: 100 bytes;

6.2 Valori garantate

Valoarea garantata pentru parametrul pierderi de pachete este sub 1%.

6.3 Despăgubiri

Despăgubirile acordate în cazul neîndeplinirii valorilor contractate pentru parametrul Pierderi de pachete se acorda ca reducere procentuala din suma taxelor de abonament ale porturilor afectate.

Despăgubirea se acorda în luna imediat următoare perioadei de măsurare a parametrilor de calitate.

Pierderi de pachete în rețea	Despăgubiri
Pierderi de pachete mai mari de 1 % măsurate conform paragrafului 6.1 pentru o perioada de peste 8 ore	2% din taxa lunara de abonament pe portul la care s-a anunțat defecțiunea;
Pierderi de pachete mai mari de 5%, măsurate conform paragrafului 6.1. pentru o perioada de cel puțin o ora.	Se considera indisponibilitatea serviciului și se acorda despăgubiri conform grilei parametrului disponibilitate; reducerea de 2% specificata anterior nu se mai acorda.

Despăgubirea pentru depășirea limitei maxime garantate pentru Pierderile de pachete în rețea se acorda numai în cazul în care INFILINK nu remediază situația în termen de 4 ore de la luarea în evidenta a funcționarii anormale anunțate de către CLIENT, sau în termen de 2 ore în cazul Pierderilor mai mari de 5%.

8. Condiții de acordare a despăgubirilor

Despăgubirile pentru nerealizarea parametrilor de calitate stabiliți în Anexa referitoare la calitatea serviciului se acorda la cererea CLIENTULUI, lunar, numai ca deduceri din factura lunii următoare (cu excepția ultimei luni din perioada de contractare, când se deduc din valoarea acesteia) și se pot transfera de la o luna la alta.

Pentru a beneficia de despăgubiri CLIENT-ul trebuie sa facă o cerere scrisa, nu mai târziu de a zecea zi după începerea perioadei de facturare, în care sa pună la dispoziție următoarele informații: numărul TT, data și ora deschiderii și închiderii TT.

Nu se vor acorda despăgubiri pentru defecțiuni reclamate mai târziu de 72 de ore de la producerea acestora. Despăgubirile pentru diferiți parametri de calitate nu se cumulează, cu excepția cazurilor menționate explicit în descrierea fiecărui parametru. În cazul apariției unei Defecțiuni la doi sau mai mulți parametri de calitate, se va acorda CLIENTULUI cea care are valoarea calculată cea mai mare

Despăgubirile, chiar cumulate, nu vor depăși 100% din totalul taxelor lunare de abonament la Serviciu, corespunzătoare porturilor afectate, plătibile de CLIENT pe baza facturii lunare

Reprezentant INFILINK	Reprezentant CLIENT
Nume:	Nume:
Semnătura:	Semnătura:

**Anexa 3- Lista persoanelor responsabile, contacte tehnice și comerciale
La Contractul de servicii de transport telecomunicații și IP tranzit
nr. ____/2023-05-02
intre INFINILINK S.R.L. și _____**

1.Functii

Funcție	INFINILINK	CLIENT
Administrator de cont	Mobil: +40 Fax: +40 356.829.828 Tel: +40 356.829.829 E-mail: @infinilink.com E-mail: sales@infinilink.com	Mobil: +40 Fax: +40 Tel: +40 E-mail: E-mail:
Comercial / facturare	Cristian Baci Fax: +40 356.829.828 Tel: +40 356.829.829 E-mail: invoice@infinilink.com	Fax: +40 Tel: +40 E-mail:

2.Contacte tehnice

Operational level	INFINILINK
Level 0	NOC, Customer Service Center
Tel.	+40 356 829 830
Tel.	+40 756 010 646
Email	support@infinilink.com
Level 1	NOC Coordinator
Name	Narcis Brindusescu
Tel.	+40 748 110 539
E-Mail	Narcis.brindusescu@infinilink.com
Level 3	Director Executiv
Name	Alina Baltaru-Agud
Tel.	+40 751 265 554
E-Mail	alina.baltaru-agud@infinilink.com

2.1

Operational level	Timp de reparatie	Contact CLIENT
Level 0	De la 0 la 2 ore	Tel:
Level 1	De la 2 la 4 ore	Tel:
Level 2	De la 4 la 8 ore	Tel:
Level 3	De la 8 la 12 ore	Tel:
Level 4	Mai mult de 12 ore	Tel: