



CONTRACT

v4/ 080920

Nr. 1352359 din data 23.08.2021

Prezentul contract de furnizare de servicii de comunicatii electronice (denumit in continuare "Contractul") este incheiat astazi 23.08.2021, intre:

S.C. Orange Romania S.A., cu sediul social in Bd. Lascar Catargiu nr. 47-53, Sector 1, Bucuresti, Romania, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/10178/1996, Cod Unic de Inregistrare 9010105, avand Cod de inregistrare in scopuri de TVA RO9010105, capital social subscris si varsat 93596732,50 RON, cont bancar RO52INGB0001000115118912 deschis la ING Bank, reprezentata de F , Senior Business Sales Representative, denumita in continuare Orange Romania

si

ADMINISTRARE ACTIVE SECTOR 3 SRL, cu sediul in Bucuresti, Judet: sector 3, Calea Vitan 242, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/10178/1996, Cod Unic de Inregistrare nr. RO31012790, reprezentata de C , telefon adresa e-mail activesector3@gmail.com, in calitate de , denumita in continuare Client.

denumite in continuare, in mod individual Partea sau, colectiv, Partile in considerarea asumarii depline si respectarii urmatoarelor termeni si conditii:

Oricare si toti termenii folositi cu majuscula in acest Contract vor avea, fie semnificatia prezentata in mod punctual in cuprinsul diverselor clauze din cadrul partilor componente ale acestuia, fie semnificatia prezentata in sub-clauza 1 "Definitii si interpretare" din TCG.

1. Obiectul Contractului

Obiectul Contractului il reprezinta Serviciile din Pachetul Orange achizitionat de Client si descrise pe larg in Anexele Comerciale precum si alte Servicii contractate ulterior, dupa cum va fi cazul: Anexa Comerciala nr. 1 - DATE FIXE

Tarifele utilizate de Orange Romania pentru fiecare categorie specifica de Servicii, tarife datorate de Client, sunt prezentate in Anexele Comerciale semnate de Client cu Orange Romania, fiind exprimate in Euro, fara TVA.

2. Structura Contractului

Contractul este alcatuit din urmatoarele parti integrante, in urmatoarea ordine de precedenta:

- (i) Partea I - Prezentele Clauze de Baza ale Contractului (**CCB**), avand continutul din prezentul document
- (ii) Partea II - **Anexa/e Comerciala/e** si **Anexa/e tehnica/e** cu sub-anexele specifice, care descrie (descriu) si detaliaza totalitatea elementelor comerciale aferente Serviciilor contractate de Client.
- (iii) Partea III - Termenii si Conditile Generale pentru Clienti Persoane Juridice- Companii Mari ("**TCG**"); Documentul TCG poate fi consultat, descarcat sau tiparit de catre Client de pe <https://www.orange.ro/termeni-si-conditii/> si poate fi tiparit gratuit, la cerere, la incheierea Contractului.
- (iv) Partea IV- **Cerere de servicii suplimentare**

3. Durata Contractului

Contractul intra in vigoare si produce efecte juridice de la data semnarii lui de catre Parti. Cu respectarea dispozitiilor legislatiei relevante, Durata Contractului nu poate fi inferioara celui mai lung Termen Minim al unui Serviciu ce face obiectul prezentului Contract, asa cum este reglementat acesta de catre Parti prin Anexa/ele Comerciala/e sau, dupa caz, prin **Cerere de servicii suplimentare**



CONTRACT

v4/ 080920

Fiecare Serviciu care face obiectul prezentului Contract are un Termen Minim al Serviciului mentionat in Anexa Comerciala sau, dupa caz, prin **Cerere de servicii suplimentare** specific acestuia. Ulterior expirarii Termen Minim al Serviciului prevazut in Anexa Comerciala sau, dupa caz, prin Formularul de comanda, Partile pot conveni asupra prelungirii acestuia prin semnarea unei noi Anexe Comerciale/**Cereri de servicii suplimentare** la Contract. In caz contrar, in absenta manifestarii intentiei oricarei Parti in sensul de a nu prelungi Termenul Minim al Serviciului (printr-o notificare scrisa trimisa celeilalte Parti cu cel putin 30 de zile inainte de expirarea Termenului Minim al Serviciului), Durata Contractului se prelungeste cu perioade succesive de 30 (treizeci) zile, cu respectarea tuturor drepturilor si obligatiilor asumate de Parti in functie de categoria de Servicii contractate; in cadrul prelungirilor succesive, incetarea Contractului in privinta unui Serviciu poate interveni printr-o notificare scrisa cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de expirarea perioadei de prelungire succesiva in derulare la acel moment.

In toate cazurile, Termenul Minim al Serviciului se calculeaza incepand de la prima data de facturare a clientului de dupa data Activarii Serviciului specificata in Anexele Comerciale sau, dupa caz, in **Cererea de servicii suplimentare**, in functie de categoria de Servicii contractate.

4. Facturarea si termenele de plata

Pentru Serviciile ce fac obiectul prezentului Contract, Orange Romania va emite lunar o factura in lei, in baza cursului de schimb rezultat ca media cursurilor de vanzare EUR/RON publicate pe site-urile bancilor BRD, Banca Transilvania si ING Bank1 in ziua lucratoare anterioara zilei emiterii facturii, la ora 15:00. Orange Romania poate modifica lista bancilor selectate pentru calculul cursului valutar cu selectarea altor banci de importanta sistemica, asa cum sunt indicate de catre BNR pe site-ul acesteia, modificare ce nu va putea fi respinsa de catre Client in mod nerezonabil si neintemeiat. Orice astfel de modificare va face obiectul unui act aditional semnat de ambele parti.

In acest sens, Orange Romania va transmite Clientului o notificare scrisa prin care ii aduce la cunostinta intentia modificarii Contractului, notificare care va contine atasat si actul aditional modificator al Contractului. In termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la primirea notificarii mentionate mai sus, Clientul se obliga fie sa semneze actul aditional in cauza si sa il transmita catre Orange Romania, fie sa transmita obiectiunile sale fata de modificarile propuse prin actul aditional.

Plata facturii trebuie efectuata in maximum 14 zile calendaristice de la data emiterii acesteia, fara nicio deducere sau compensare de orice natura. In caz de neplata a facturii in termenul sus-mentionat, Clientul este de drept in intarziere prin simplul fapt al neexecutarii obligatiei de plata, fara a mai fi necesara indeplinirea vreunei alte formalitati iar Orange Romania este indreptatita la aplicarea de penalitati de intarziere Clientului in cuantum de 0,5% pentru fiecare zi de intarziere, calculate asupra valorii totale a facturii scadente pana la data achitarii integrale a sumelor datorate catre Orange Romania, la suspendarea si/sau restrictionarea accesului Clientului la Servicii si/sau rezilierea Contractului de catre Orange Romania conform clauzelor 19 si clauza 20 sub-clauza 20.2 din TCG.

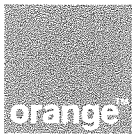
Partile convin ca transmiterea facturii catre Client se va face prin:

postarea acesteia in format electronic in Aplicatia "Contul meu". Accesarea se face pe baza adresei de e-mail completate mai sus.

trimiterea facturii prin posta la adresa din contract.

¹ cursurile de vanzare ale bancilor mentionate se refera la:

- pentru BRD: "Schimb valutar in cont"
- pentru Banca Transilvania: "Curs valutar Spot (in cont)"
- pentru ING Bank: "Curs dedicat pentru tranzactii din HomeBank sau ATM ING"



CONTRACT

v4/ 080920

In cazul in care plata facturii nu a fost efectuata in termenul contractual, Orange isi rezerva dreptul sa suspende furnizarea serviciilor catre Client fara nici o obligatie de compensare a acestuia, in ziua imediat urmatoare datei scadentei.

In cazul in care intarzierea la plata facturii este mai mare de 10 zile calendaristice de la scadenta, Orange Romania poate declara unilateral rezilierea totala sau partiala a furnizarii serviciilor catre Client in baza unei notificari scrise, rezilierea operand la data mentionata in notificarea scrisa de reziliere transmisa Clientului, fara nici o obligatie de compensare a acestuia.

5. Raspunderea Orange Romania pentru furnizarea Serviciilor

Orange Romania depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura calitatea optima a Serviciilor furnizate si raspunde pentru furnizarea Serviciilor conform Contractului precum si pentru conformitatea Serviciilor cu legislatia din Romania.

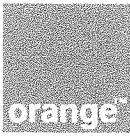
Orange Romania nu raspunde pentru pierderi, prejudicii sau distrugerii, de orice natura, cauzate Clientului prin lipsa de acces la Servicii sau furnizarea de Servicii de calitate necorespunzatoare determinate, atrase ori ocazionate de factori in afara controlului Orange Romania. In mod specific, Clientul recunoaste si accepta ca Orange Romania nu poate fi tinuta raspunzatoare pentru urmatoarele: (i) nefunctionarea Retelei Orange Romania sau functionarea necorespunzatoare a Retelei Orange Romania din motive in afara controlului Orange Romania, (ii) functionarea necorespunzatoare a Retelei Orange Romania in zonele in care aceasta este in dezvoltare sau in situatiile in care Orange Romania face lucrari de imbunatatire a Retelei Orange Romania, (iii) prejudiciile de orice natura determinate de utilizarea necorespunzatoare de catre Client sau Utilizator(i) a Echipamentelor, inclusiv a Echipamentelor proprietatea Orange Romania, (iv) prejudiciile de orice natura determinate de utilizarea de catre Client sau Utilizator(i) a Echipamentelor care nu au fost comercializate de Orange Romania, (v) prejudiciile de orice natura determinate de utilizarea necorespunzatoare de catre Client sau Utilizator(i) a Serviciilor si/sau Echipamentelor, inclusiv cele provocate de lipsuri in operarea sau deficiente ale Software-ului (vi) prejudiciile indirecte sau viitoare cauzate Clientului, (vii) Serviciile Tertilor accesibile Clientului prin intermediul Serviciilor furnizate de Orange Romania, (viii) calitatea Serviciilor Tertilor, incluzand, dar fara a se limita la partenerii de Roaming si orice alte terte persoane implicate in prestarea serviciilor de Roaming, (ix) nerespectarea de catre Client sau Utilizator(i) a Specificatiilor Tehnice si/sau a Cerintelor Tehnice precum si a oricaror altor instructiuni ori recomandari transmise de Orange Romania Clientului, (x) alte situatii prevazute de prezentul Contract sau legislatia aplicabila.

Orange Romania nu raspunde decat in limita relatiilor contractuale angajate fata de Clienti, fara ca raspunderea sa sa poata fi angajata si in raport cu orice Utilizator(i) si/sau terte parti, cu exceptia cazurilor expres prevazute de lege.

6. Suspendarea si modificarea Contractului

Suspendarea furnizarii Serviciilor se face in urmatoarele situatii: (i) Clientul nu a achitat integral factura la termen; (ii) Clientul si-a incalcat oricare alte obligatii contractuale si/sau conditiile de folosire a Serviciilor Orange Romania; (iii) in caz de Frauda a Clientului; (iv) in orice alt caz in care actiunile sau inactiunile Clientului pot determina un risc pentru Orange Romania; (v) in cazul in care Orange Romania suspenda accesul Clientului la Servicii in baza unui alt contract incheiat de Orange Romania cu Clientul; (vi) defectiuni tehnice ale Retelei Orange Romania cauzate de situatii de urgenta sau de instructiuni primite din partea serviciilor de urgenta ori emise de oricare autoritati publice competente sau pentru asigurarea securitatii Clientului si/sau a Utilizatorilor; (vii) in caz de depasire a Limitei de credit; (viii) in orice alte cazuri prevazute expres in Contract sau in lege.

In cazul in care Orange Romania modifica oricare dintre prevederile cuprinse in termenii si conditiile Contractului, Orange Romania este obligat sa notifice Clientul asupra modificarilor propuse cu cel putin 30 zile calendaristice inainte ca modificarea sa devina efectiva. Clientul are dreptul de a denunta unilateral Contractul in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii notificarii mentionate anterior daca nu accepta modificarile propuse, fara a fi obligat la plata vreunei



CONTRACT

v4/ 080920

despagubiri catre Orange Romania, in caz contrar considerandu-se ca a acceptat modificarile propuse.

7. Incetarea Contractului

Contractul poate inceta dupa cum urmeaza:

- a) prin acordul partilor;
- b) prin reziliere conform TCG;
- c) prin denuntare unilaterala conform TCG; in cazul in care denuntarea Contractului va opera din initiativa Clientului, este necesara o notificare scrisa trimisa catre Orange Romania cu cel putin 30 zile calendaristice inainte de data la care se doreste ca denuntarea sa devina efectiva si, in conditiile TCG, cu plata de catre Client catre Orange Romania a oricaror Taxe de Incetare, asa cum sunt prevazute in Anexele Comerciale specifice fiecarui Serviciu in parte sau in Formularul de comanda/cererea de suplimentare Servicii.
- d) in orice alte cazuri prevazute in Contract sau legislatia aplicabila.

Incetarea Contractului nu exonereaza partile de raspundere pentru obligatiile rezultand din Contract pana la data incetarii sau ca urmare a incetarii acestuia.

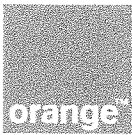
8. Litigii

Litigiile care decurg din sau sunt legate de Contract vor fi solutionate pe cale amiabila prin intermediul Serviciului Clienti. De asemenea, Clientul poate face o plangere la autoritatile competente sau la instantele de judecata din municipiul Bucuresti. Legea aplicabila Contractului este legea romana.

9. Alte clauze

Clientul este de acord sa i se activeze de catre Orange si sa utilizeze Aplicatiile "contul meu" si Magazinul Online pe www.orange.ro, pentru primirea facturii Orange Romania, pentru solicitari de schimbari de abonamente, activari sau dezactivari de optiuni si servicii, pentru achzitionarea de produse, precum si pentru orice alte actiuni de administrare a contului de client Orange. Accesul la aceste servicii se poate face cu ajutorul unei parole cunoscute doar de catre persoana desemnata de Client sa gestioneze Aplicatia „contul meu” si Magazinul Online. Clientul isi asuma intreaga raspundere pentru pastrarea in siguranta a parolei si pentru utilizarea acesteia. Clientul declara ca:

- (i) a fost informat inainte de a incheia Contractul despre planul tarifar ales, despre tarifele aplicabile, Termenul Minim al fiecarui Serviciu contractat, conditiile incetarii acestuia si cele de obtinere si utilizare a serviciilor, in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare.
- (ii) a fost informat despre posibilitatea de a opta pentru furnizarea serviciilor de roaming de catre furnizori alternativi, in conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 531/2012 al Parlamentului European si al Consiliului privind roamingul in retelele publice de comunicatii mobile in interiorul Uniunii si ale Regulamentului 1203/2012 privind vanzarea separata in Uniune a serviciilor de roaming cu amanuntul reglementate.
- (iii) a negociat cu buna credinta, a citit, inteles complet si accepta in mod expres, prin semnatura reprezentantilor sai autorizati (Persoana de contact), continutul si efectele tuturor clauzelor Contractului, inclusiv in mod specific: (a¹) prevederile art. 3 „Durata Contractului”, art. 4 „Facturarea si termenele de plata”, art. 5 „Raspunderea Orange Romania pentru furnizarea Serviciilor”, art. 6 „Suspendarea si modificarea Contractului”, art. 7 „Incetarea Contractului”, art. 8 „Litigii” si art. 9 „Alte clauze” din prezentele CCB precum si (b¹) prevederile sub-clauzei 2.1 ale clauzei 2 „Intrarea in vigoare si Durata Contractului”, clauzei 3 „Modificari”, clauzei 11 „Obligatiile Orange Romania. Limitele raspunderii Orange Romania”, prevederile sub-clauzei 15.3, ale clauzei 15 „Facturarea si termenele de plata”, clauzei 16 „Contestarea facturii”, clauzei 17 „Suspendarea si/sau restrictionarea furnizarii Serviciilor”, clauzei 18 „Incetarea Contractului”, clauzei 19 „Consecintele incetarii Contractului”, clauzei 20 „Echipamentele Orange Romania”, clauzei 21 „Proprietate Intellectuala”, clauzei 22 „Licente Software pentru Utilizatori Finali”, clauzei 24 „Cesiune”, clauzei 25 „Datele cu caracter personal”, clauzei 26 „Legea aplicabila. Litigii”, clauzei 32 „Ordinea de precedenta” si clauzei 33 „Clauze finale” din TCG.



CONTRACT

v4/ 080920

- (iv) Orange Romania a pus la dispozitia Clientului toate informatiile necesare pentru a-si exprima consimtamantul neviciat, expres, liber si specific cu privire la incheierea si asumarea expresa a prevederilor Contractului (inclusiv, prevederile TCG si ale Anexelor Comerciale și Tehnice, precum si Procedura de solutionare a reclamatilor – www.orange.ro) precum si a oricarei schimbari a imprejurarilor avute in vedere la semnarea Contractului care ar face nerezonabila indeplinirea de catre Client a obligatiilor asumate;
- (v) a fost informat si este de acord cu privire la:
- prelucrarea datelor cu caracter personal in scopurile prevazute de articolul 25 din TCG (cu exceptiile detaliate in mod specific in continuare, atunci cand optiunea este in acest sens);
 - prelucrarea date cu caracter personal (numar de contact, email) in scopul efectuării studiilor de piata
 - acord prelucrare date cu carecter personal (numar de contact, email) in scopul marketingului direct
- (vi) a primit cate un exemplar din Clauze Contractuale de Baza (CCB), Anexele Comerciale si/ sau Anexele Tehnice si Termeni si Conditii Generale (TCG)
- (vii) Persoana care semnează prezentul Contract, în numele Clientului, are calitatea de reprezentant al societății și își poate asuma, în mod valabil, obligații în numele acesteia și a obținut toate aprobările interne prevăzute de documentele constitutive ale Clientului și/sau oricare alte regulamente interne ale acestuia
- (viii) La data semnării Contractului, nu este iminentă sau în curs de desfășurare nicio procedură de concordat preventiv, insolvență, dizolvare sau lichidare sau alte proceduri similar contra sa, astfel încât să fie în situatia de a nu putea plăti la scadență datoriile exigibile angajate față de Orange, Clientul fiind conștient că omisiunea informării Orange cu privire la astfel de împrejurări reprezintă o încălcare a unei obligații esențiale din Contract.

Semnat in 2 (doua) exemplare originale, unul pentru Orange Romania si unul pentru Client, la Bucuresti, in data de 23.08.2021.

ADMINISTRARE ACTIVE SECTOR 3 SRL

....
Da
Sta

Orange Romania

.....
Data 23.08.2021

Stampila Orange Romania





Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

1. Definitii aditionale si conditii aditionale de livrare

1.1. Servicii de acces la Internet

DIA (Dedicated Internet Access) presupune, daca nu este altfel specificat prin optiunile sau pachetele de optiuni contractate: (i) instalarea buclei locale, folosind o tehnologie de acces (radio sau terestra) la alegerea Orange Romania, (ii) utilizarea buclei locale si a echipamentelor pe perioada contractuala, (iii) punerea la dispozitie a accesului la Internet prin intermediul unei largimi de banda garantate si a unei largimi de banda best effort conform Anexei Comerciale la nivel 3 OSI, masurate in segmentele de retea aflate in responsabilitatea Orange Romania, (iv) translatarea a pana la 10 adrese IP private ale Clientului catre o adresa IP publica pusa la dispozitie de Orange Romania, (v) implementarea a pana la 5 reguli de port forwarding, la cerere, pentru statii de lucru din retea Clientului, (vi) asigurarea serviciului de DHCP pentru pana la 10 statii de lucru din retea clientului, (vii) gazduirea la alegerea Clientului a unui nume de domeniu folosind serverele de nume (DNS) ale Orange Romania, (viii) asigurarea interconectarii BGP, la cerere, incluzand cel mult comunicarea rutei implicite (default route), (ix) permiterea la cerere a accesului SNMP read-only pentru monitorizare la Echipamentul Orange Romania.

DIA High Performance (DIA-HP) reprezinta un pachet de optiuni pentru serviciul DIA care include urmatoarele: (i) posibilitatea Clientului de a alege tehnologia de acces pentru livrarea serviciului, (ii) evaluarea fezabilitatii tehnice inaintea instalarii, (iii) translatarea a pana la 1000 adrese IP private ale Clientului catre o adresa IP publica pusa la dispozitie de Orange Romania, (iv) implementarea a pana la 25 reguli de port forwarding, la cerere, pentru statii de lucru din retea clientului, (v) asigurarea serviciului de DHCP pentru pana la 1000 statii de lucru din retea clientului (vi) Implementarea a pana la 100 de reguli de alocare DHCP statica pentru statii de lucru din retea clientului (vii) Implementarea a pana la 3 prioritati diferite pentru aplicatiile Clientului, (viii) alocarea a pana la 13 adrese IP publice.

DIA High Availability (DIA-HA) reprezinta o optiune pentru serviciul DIA care presupune punerea la dispozitia unei solutii de acces secundare, pentru asigurarea functionarii in cazul unei defectiuni pe traseul buclei locale principale instalate pentru livrarea serviciului DIA, cu garantarea Nivelului de calitate.

DIA Advanced Care (DIA-AC) reprezinta un pachet de optiuni pentru serviciul DIA care include urmatoarele: (i) instalarea prioritara a serviciului, (ii) configurarea de liste de acces, la cerere, pe Echipamentul Orange Romania, (iii) deschiderea de tunele IPSec, in masura posibilitatilor tehnice, la cerere, (iv) punerea la dispozitie a unei interfete web pentru monitorizarea conexiunii, (v) asigurarea interconectarii BGP Full Routing Table cu un echipament al clientului (altul decat Echipamentele Orange Romania), (vi) modificari nelimitate de nivel 1 dintre cele incluse in Catalogul de modificari, (vii) lunar, o modificare de nivel 2 dintre cele incluse in Catalogul de modificari, (viii) o data la 2 ani, mutarea la cerere a amplasamentului in care este livrat serviciul, (ix) monitorizarea proactiva a functionarii serviciului.

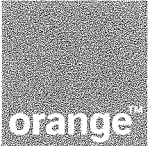
1.2. Servicii de interconectare a Amplasamentelor Clientului

IPVPN presupune, daca nu este altfel specificat prin optiunile sau pachetele de optiuni contractate: (i) instalarea buclei locale, folosind o tehnologie de acces (radio sau terestra) la alegerea Orange Romania, (ii) utilizarea buclei locale si a echipamentelor necesare livrarii serviciului, pe perioada contractuala, (iii) punerea la dispozitie a unei largimi de banda garantate conform Anexei Comerciale la nivel 3 OSI pentru conectivitate intre Amplasamentele Clientului, folosind o singura clasa de serviciu, (iv) rutarea statica a IP-urilor private din retea locala a amplasamentului catre restul Amplasamentelor, (v) aplicarea a pana la 10 reguli de filtrare la nivel de IP / port pentru limitarea accesului in VPN, (vi) asigurarea serviciului de DHCP pentru pana la 10 statii de lucru din retea clientului, (vii) implementarea a pana la 10 reguli de alocare DHCP statica, (viii) Activarea, la cererea Clientului, a functionalitatii DHCP Relay Agent, (ix) permiterea la cerere a accesului SNMP read-only pentru monitorizare la Echipamentul Orange Romania.

Gold reprezinta o optiune pentru serviciul IPVPN care presupune, la solicitarea Clientului, transportul diferentiat al traficului in maxim trei clase de serviciu (CoS), fiecare putand folosi un procent din largimea totala de banda conform standardului Orange Romania.

Platinum reprezinta o optiune pentru serviciul IPVPN care presupune, la solicitarea Clientului, transportul diferentiat al traficului in maxim patru clase de serviciu (CoS), incluzand o clasa tip Real Time, iar fiecare clasa putand folosi un procent din largimea totala de banda conform standardului Orange Romania.

IPVPN Lite presupune, daca nu este altfel specificat prin optiunile sau pachetele de optiuni contractate: (i) livrarea echipamentelor necesare pentru accesul la serviciu, (ii) utilizarea infrastructurii de acces Orange Romania si a



Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

echipamentelor pe perioada contractuala, (iii) punerea la dispozitie a largimii de banda best effort specificata in Anexa Comerciala la nivel 3 OSI pentru conectivitate in Locatia unde este instalat, (iv) rutarea statica a unei clase de adrese IP private pentru a fi folosita pe echipamentele Clientului.

IPVPN Lite+ presupune, daca nu este altfel specificat prin optiunile sau pachetele de optiuni contractate: (i) evaluarea de la distanta fezabilitatii tehnice, (ii) instalarea echipamentelor necesare, (iii) utilizarea infrastructurii de acces Orange Romania si a echipamentelor pe perioada contractuala, (iv) punerea la dispozitie a largimii de banda simetrice specificata in Anexa Comerciala la nivel 3 OSI pentru conectivitate in Locatia unde este instalat, (v) rutarea statica a unei clase de adrese IP private pentru a fi folosita pe echipamentele Clientului.

Ethernet Line presupune: (i) instalarea buclei locale, folosind o tehnologie de acces (radio sau terestra) la alegerea Orange Romania, (ii) utilizarea buclei locale si a echipamentelor necesare livrarii serviciului, pe perioada contractuala, (iii) punerea la dispozitie a unei largimi de banda garantate conform Anexei Comerciale la nivel 2 OSI pentru conectivitate punct-la-punct intre doua Amplasamente ale Clientului

Ethernet VPN presupune: (i) instalarea buclei locale, folosind o tehnologie de acces (radio sau terestra) la alegerea Orange Romania, (ii) utilizarea buclei locale si a echipamentelor necesare livrarii serviciului, pe perioada contractuala, (iii) punerea la dispozitie a unei largimi de banda garantate conform Anexei Comerciale la nivel 2 OSI pentru conectivitate punct-la-multipunct sau multipunct-la-multipunct intre mai multe Amplasamente ale Clientului

1.3. Servicii Wi-Fi

Business Wi-Fi presupune, daca nu este altfel specificat prin optiunile sau pachetele de optiuni contractate: (i) instalarea unui AP, (ii) mentenanta si monitorizarea AP, (iii) activarea unei retele fara fir cu un SSID comun pentru intreaga solutie, la alegerea Clientului, (iv) acces nesecurizat la reseaua fara fir sau securizarea accesului printr-o parola WPA comuna pentru intreaga solutie, (v) posibilitatea de schimbare gratuita a parolei WPA de trei ori pe parcursul perioadei contractuale.

Business WIFI4EU presupune, daca nu este altfel specificat prin optiunile sau pachetele de optiuni contractate: (i) mentenanta si monitorizarea AP apartinand Clientului, (ii) activarea unei retele fara fir cu un SSID comun pentru intreaga solutie, la alegerea Clientului, (iii) acces deschis la reseaua fara fir (iv) portal captiv.

Orange Wi-Fi reprezinta un serviciu prin intermediul caruia Orange Romania ofera, in cadrul Locatiei, servicii de acces Internet direct prin retele fara fir catre utilizatorii finali in nume propriu, folosind metode proprii de autentificare (e.g. portal captiv Orange cu autentificare prin SMS, Passpoint) alese astfel incat accesarea si operarea de catre utilizatorii finali sa fie cat mai eficiente. Orange Romania are dreptul exclusiv de a decide asupra numarului de AP-uri folosite, SSID-urilor disponibile, continutului paginii de autentificare, precum si oricaror alte aspecte tehnice si comerciale care tin de livrarea serviciului in Locatie.

Shared Wi-Fi reprezinta o modalitate de configurare a serviciului Business Wi-Fi prin care Clientul agreeaza folosirea de catre Orange a infrastructurii instalate in Locatie in vederea livrarii serviciului Business Wi-Fi pentru a activa servicii Wi-Fi, altele decat cele livrate conform cererii Clientului (de exemplu, Orange Wi-Fi, Orange Mobile Wi-Fi). Configurarea nu va afecta parametrii serviciului DIA sau VPN, iar traficul va fi transportat folosind circuite virtuale separate. Furnizarea unei retele fara fir virtuale cu elemente de identificare ale unui partener Orange Romania, cu exceptia Orange Wi-Fi si Orange Mobile Wi-Fi, va fi posibila doar in urma acordului Clientului.

Autentificare prin parola reprezinta metoda de securizare prin care accesul la reseaua fara fir este restrictionat folosind o parola introdusa pe dispozitivele conectate. Protocolul folosit este definit de IEEE 802.11i-2004 (WPA2).

Portal de autentificare reprezinta o optiune pentru serviciul Business Wi-Fi prin care pentru conectare utilizatorii finali sunt redirectionati catre o pagina web predefinita in care trebuie sa introduca un set de date personale si/sau sa se autentifice folosind un cont existent intr-o retea de socializare.

Datele colectate direct sau prin intermediul retelei de socializare includ adresa, varsta, cetatenia, data nasterii, educatia, adresa de e-mail, prenumele si numele, sexul, date de geolocalizare, imaginea, starea civila, numerele de telefon, locul nasterii, contul pe platforma sociala, identificatorul dispozitivului utilizat (MAC), alaturi de alte informatii care pot duce la profilarea utilizatorilor, cum ar fi tipul de dispozitiv si browser-ul utilizat.



Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

Datele colectate sunt stocate pe o platforma a unui subcontractor pana la stergerea lor de catre Client si sunt puse exclusiv la dispozitia Clientului, in vederea intocmirii de statistici proprii sau campanii de marketing proprii.

Clientul este in intregime responsabil pentru informarea si obtinerea acordului utilizatorilor pentru prelucrarea datelor personale colectate in scopuri proprii, si pentru informarea lor ca atat Orange cat si un subcontractor al acestuia pot avea acces la datele colectate, in vederea oferirii serviciului (de exemplu, in cazul in care Clientul solicita suport pentru accesarea unor functionalitati ale portalului de autentificare).

Interfata web proprie reprezinta o optiune pentru serviciul Business Wi-Fi prin care Clientul are acces permanent si securizat la o interfata prin care poate administra continutul Portalului de autentificare, metoda de control al accesului si poate intocmi statistici de utilizare a serviciului. Interfata web proprie reprezinta de asemenea modalitatea prin care Orange Romania pune la dispozitia Clientului datele personale colectate de la utilizatorii serviciului Business Wi-Fi, in mod securizat.

Business Wi-Fi Mobile reprezinta un serviciu prin care este asigurat accesul printr-o retea fara fir folosind standarde IEEE 802.11 in puncte mobile (vehicule). Serviciul presupune: (i) instalarea unui AP in fiecare vehicul contractat, inclusiv antenele interne si externe necesare, (ii) activarea unei retele fara fir cu un SSID comun pentru intreaga solutie, la alegerea Clientului, (iii) acces securizat la reseaua fara fir, (iv) portal captiv pentru comunicarea cu utilizatorii finali in momentul in care acestia se conecteaza, (v) acces securizat la o interfata web proprie, care include: statistici legate de utilizatori si traficul efectuat, posibilitatea de a gestiona continutul portalului captiv, (vi) mentenanta serviciului si a echipamentelor instalate, la adresa specificata pentru fiecare vehicul in Anexa Comerciala si (vii) Business Internet Security care include functionalitatile URL Filtering, Application Control (AC), Intrusion Prevention System (IPS) asa cum sunt descrise la pct. 1.4. La solicitarea explicita a clientului, categoriile de site-uri si aplicatii blocate sunt urmatoarele: abuz de droguri, hacking, ilegal sau neetic, discriminare, violenta explicita, grupuri extremiste, evitare proxy, abuz asupra copiilor, pornografie, nuditate explicita, partajare de fisiere punct la punct. Conectivitatea prin reseaua mobila 3G si 4G pentru accesul calatorilor la Internet, functie de acoperirea si capabilitatile retelei se va realiza prin achizitionarea separata a abonamentelor de date mobile si optiunilor aferente descrise in Anexa comerciala pentru serviciile fixe.

Orange Wi-Fi Mobile reprezinta o versiune a serviciului Business Wi-Fi Mobile cu urmatoarele modificari: (i) SSID-ul activat in vehicule este la alegerea Orange (implicit „Orange Wi-Fi” pentru intreaga solutie), (ii) continutul portalului captiv este stabilit de Orange, (iii) Clientul nu are acces la statistici legate de utilizatori sau traficul efectuat, la continutul portalului captiv sau la orice date colectate in urma utilizarii serviciului, (iv) Vehiculele vor fi personalizate cu autocolante Orange pentru informarea calatorilor despre disponibilitatea serviciului.

Abonamentele de date aferente serviciilor vor fi utilizate exclusiv pentru functionarea serviciului Business Wi-Fi Mobile/Orange Wi-Fi Mobile. Orice incalcare a acestei prevederi va atrage suspendarea SIM-urilor.

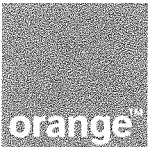
Zona acoperita de un Access Point si numarul de dispozitive ce pot fi deservite depind de pozitionarea sa, de configuratia spatiului in care se afla si de dispozitivele folosite pentru accesarea Serviciului.

Clientul este de acord cu faptul ca Orange Romania poate furniza componente ale serviciului Business Wi-Fi si Business Wi-Fi Mobile prin intermediul unui subcontractor, care are astfel implicit acces la datele personale ale utilizatorilor. Clientul este in intregime responsabil pentru informarea utilizatorilor cu privire la faptul ca exista posibilitatea accesului unui subcontractor la datele personale.

Numarul estimat de vehicule care pot fi instalate lunar este de 100, cu conditia punerii la dispozitie de catre Client a vehiculelor pentru instalare in intervalul orar 8 – 20 de Luni pana Vineri, maxim 8 h /zi.

Prin achizitia serviciilor Wi-Fi sub forma Orange Wi-Fi, Orange Wi-Fi Mobile sau Shared Wi-Fi, Clientul accepta punerea la dispozitia Orange Romania a spatiul necesar pentru instalarea de materiale de promovare a numelui, marcii si imaginii Orange si a serviciilor Orange Wi-Fi / Orange Mobile Wi-Fi (e.g. autocolante, afise, materiale publicitare) in locuri vizibile, pentru a promova folosirea lor de catre vizitatori sau calatori.

Optiunea Wi-Fi Marketing Tools este un set de functionalitati suplimentare pentru portalul captiv care permit: i) personalizarea paginii catre care sunt directionati utilizatorii dupa inregistrarea in portal („online splashpage”) prin inserarea de materiale video, reclame, posibilitatea de a crea pagini HTML, adaugare unor link-uri catre alte site-uri sau desfasurare de campanii de marketing prin redirectionare catre alte site-uri, ii) redirectionare catre un anumit site in functie de criteriile demografice; iii) posibilitatea de a desfasura campanii de marketing prin SMS si e-mail catre baza



Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

de clienti colectata prin intermediul portalului utilizand aplicatii externe precum Twilio, MailChimp; iv) programare postari in social media; v) chestionare pentru vizitatori; vi) crearea unor flow-uri logice in functie de profilul utilizatorilor; vii) acces la rapoarte personalizate cu privire la numarul de utilizatori, volum de trafic, interese si preferinte declarate in Social Media, rapoarte cu privire la campaniile desfasurate pentru monitorizarea impactului, rapoarte de Facebook viii) interconectarea cu surse externe si aplicatii cum sunt Twilio, TripAdvisor, Salesforce, Trustpilot, Mailchimp, ix) posibilitatea de a filtra si exporta rapoarte cu privire la clienti in format csv., in acest sens Clientul este singurul responsabil de conformitatea cu dispozitiile Regulamentului nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor - GDPR), Orange fiind eliberata de orice raspundere.

Optiunea Wi-Fi Mobile API permite accesul Clientului la documentatia si credentialele API cu scopul de a realiza importul datelor de la echipamentele instalate pentru livrarea serviciului Business Wi-Fi Mobile in aplicatiile proprietare ale Clientului exclusiv pentru consum propriu, fara dreptul de a le furniza, gratuit sau contra cost, catre terti fara acordul scris al Orange Romania. API utilizeaza surse din retelele mobile, informatii GPS colectate din echipamentul instalat pentru furnizarea serviciului Business Wi-Fi Mobile/ Orange Wi-Fi Mobile (ex: pozitie, respectiv latitudine, longitudine, altitudine, viteza de deplasare) si Wi-Fi.

1.4. Business Internet Security

Business Internet Security (BIS) este un serviciu care permite Clientului sa controleze traficul efectuat prin anumite servicii de date (de exemplu DIA). Functionalitatile de control disponibile sunt descrise mai jos, disponibilitatea lor depinde de pachetul selectat (Basic, Standard, Professional) si vor fi activate doar la cererea Clientului, conform Fisei de configurare sau cererilor de modificare ulterioare.

Basic reprezinta un pachet BIS care include functionalitatile FW, URLF, AC, RLS si optional (contra cost): AV si IPS. Largimea de banda implicita a serviciului este 100 Mbps best effort. Modificarile serviciului sunt tarifabile.

Standard reprezinta un pachet BIS care include functionalitatile FW, NAT, FAPN (pentru 50 SIM-uri), VPN-RA (pentru 50 utilizatori), VPN-S2S (pentru 5 tunele), URLF, AC, RLS, IPMC, AV, si optional (contra cost): IPS, DDOS, DDOSINST, MAIL (pentru 50 de casute si 1 domeniu), WAF, ITC. Largimea de banda implicita a serviciului este 100 Mbps best effort. Modificarile serviciului, cu exceptia celor efectuate de Client direct folosind IPMC, sunt tarifabile.

Professional reprezinta un pachet BIS care include functionalitatile FW, NAT, FAPN (pentru 200 SIM-uri), VPN-RA (pentru 200 utilizatori), VPN-S2S (pentru 10 tunele), 1G, LB, URLF, AC, RLS, IPMC, AV, IPS, MAILPRO, WAFPRO, PS si optional (contra cost): DDOS, DDOSINST, MAIL (pentru 200 casute si 10 domenii), WAF, ITC. Largimea de banda implicita a serviciului este 1 Gbps best effort. De asemenea, pachetul Professional include modificari nelimitate gratuite ale serviciului, monitorizarea incidentelor de securitate si asistenta din partea Orange pentru optimizarea continua a solutiei, la cererea Clientului.

Firewall (FW) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite conexiuni noi doar pe baza unui set de reguli, si permite transferurile de date prin conexiunile stabilite la nivel TCP sau folosind inspectie de protocol pentru a permite anumite protocoale care au nevoie de tratament special.

Network Address Translation (NAT) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite translatarea IP-urilor private din reseaua Clientului in unul sau mai multe IP-uri publice pentru a facilita conectivitatea la Internet.

Filtrare APN (FAPN) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite filtrarea traficului provenit de pe SIM-uri care fac parte dintr-un APN privat prestabilit, functie de IP-ul alocat fiecarui SIM.

Server VPN IPSec pentru angajati (VPN-RA) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite conectarea securizata si criptata peste Internet a utilizatorilor de la distanta la resursele Clientului accesibile din reseaua Orange, folosind un client VPN compatibil IPSec, pe baza de nume de utilizator si parola.

Server VPN IPSec pentru site-uri (VPN-S2S) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite conectarea securizata si criptata peste Internet a unuia sau mai multe amplasamente la resursele Clientului accesibile din reseaua Orange, folosind echipamente din reseaua Clientului compatibile IPSec.

1G reprezinta o optiune BIS prin care largimea de banda a serviciului este crescuta la 1 Gbps best effort.



Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

Load Balancer (LB) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite multiplexarea conexiunilor initiate dinspre Internet spre 2 sau mai multe servere similare ale Clientului, pentru cresterea redundantei si a scalabilitatii serviciilor oferite de aceste servere. LB este disponibil pentru urmatoarele servicii: HTTP, HTTPS, IMAPS, POP3S, SMTPS, SSL.

URL Filtering (URLF) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite conectarea la site-uri web conform unui set de reguli si pe baza incadrarii lor in categoriile disponibile, sau a unor exceptii punctuale, in conformitate cu politica de securitate a Clientului.

Application Control (AC) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite recunoasterea aplicatiilor carora le apartine traficul tranzitat, conform semnaturilor cunoscute, si blocarea, limitarea sau permiterea accesului la respectivele aplicatii conform unui set de reguli.

Raport lunar de securitate (RLS) reprezinta un raport pre-definit de Orange care contine statistici privind traficul tranzitat prin serviciul BIS, care este transmis lunar catre o adresa e-mail a Clientului.

Interfata proprie de monitorizare si control (IPMC) reprezinta un portal web care permite Clientului accesul la statistici privind traficul inspectat folosind serviciul BIS, generarea de rapoarte istorice, precum si configurarea anumitor functionalitati ale serviciului BIS.

Anti-Virus si anti-botnet (AV) reprezinta o functionalitate optionala a serviciului BIS care permite inspectia fisierelor transferate, in limita a 10MB, si blocarea celor care contin virusi, precum si blocarea comunicarii cu serverele de comanda si control ale retelelor botnet, conform semnaturilor cunoscute. Pentru inspectia traficului criptat este necesara activarea functionalitatii ITC.

Intrusion Prevention System (IPS) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care permite detectia si blocarea incercarilor de acces neautorizat sau detectare si exploatare a vulnerabilitatilor cunoscute ale resurselor Clientului conectate la Internet prin intermediul BIS.

Protectie anti-DDoS (DDoS) reprezinta o functionalitate a serviciului BIS care protejeaza impotriva atacurilor tip DoS si DDoS provenite dinspre Internet folosind un profil standard pentru mitigarea acestora, prin eliminarea traficului nelegitim fara a bloca complet accesul la resursele Clientului. Timpul de reactie este de 3 minute.

Protectie anti-DDoS instantanee (DDoSINST) reprezinta o optiune a serviciului BIS prin care timpul de reactie in cazul unui atac detectat este scazut de la 3 minute la sub 10 secunde.

Protectie anti-virus si anti-spam pentru E-mail (MAIL) reprezinta o functionalitate optionala a serviciului BIS care permite inspectia traficului de e-mail care foloseste protocoalele IMAP, IMAPS, POP3, POP3S, SMTP sau SMTPS pentru identificarea mesajelor tip „Spam” folosind semnaturi pentru recunoasterea continutului si/sau listele de servere malitioase cunoscute, urmata de marcarea corespunzatoare a mesajelor prin adaugarea de etichete in campul „Subiect” si/sau blocarea completa, respectiv stergerea fisierelor anexate care sunt identificate drept malware.

Web Application Firewall (WAF) reprezinta o optiune a serviciului BIS pentru protectia la nivel 7 OSI a traficului WEB (HTTP si HTTPS) prin: blocarea anumitor atacuri ce implica injectarea de cod malitios (XSS), blocarea anumitor atacuri Cross-Site Request Forgery (CSRF), validarea anumitor parametri de conectare la un site web (e.g. tipul de caractere permis pentru numele de utilizator si parola), blocarea atacurilor de injectare a codului malitios prin SQL (SQL Injection), validarea protocoalelor XML/JSON.

Inspectia traficului criptat (ITC) reprezinta o functionalitate optionala a serviciului BIS care permite inspectia in detaliu a traficului, inclusiv a celui criptat. Pentru functionarea corecta a acestei functionalitati, este necesara instalarea unui certificat pus la dispozitie de Orange pe toate dispozitivele Clientului, sau punerea la dispozitie de catre Client a propriului certificat.

Inspectie continut si DLP pentru e-mail (MAILPRO) reprezinta o functionalitate optionala a serviciului BIS care permite inspectia continutului e-mail-urilor tranzitate si blocarea conform unei politici personalizate bazate pe elemente precum: cuvinte cheie, fisiere anexate, etc.

Protectie profesionala pentru aplicatii web (WAFPRO) reprezinta o functionalitate optionala a serviciului BIS care ofera personalizarea in detaliu a functionalitatii WAF dupa specificul aplicatiilor Clientului.



Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

Personalizarea profilului de protectie (PS) reprezinta o optiune a serviciului BIS prin care Orange va implementa in cadrul BIS profile personalizate impreuna cu Clientul pentru imbunatatirea eficientei IPS si DDOS.

CP-UTM reprezinta o optiune disponibila in pachetele Standard si Professional prin care functionalitatile FW, NAT, VPN-RA, VPN-S2S, URLF, AC, AV, IPS, ITC, sau o parte din ele, sunt furnizate folosind un Echipament suplimentar instalat in sediul Clientului, extinzand astfel capabilitatile disponibile, conform specificatiilor Echipamentului ales. Optiunea nu este compatibila cu 1G, iar lارجimea de banda disponibila in urma activarii ei depinde de Echipamentul ales (CP-UTM-S, CP-UTM-M, CP-UTM-L).

CP-MAIL reprezinta o optiune disponibila in pachetele Standard si Professional prin care functionalitatile MAIL si MAILPRO sunt oferite folosind un Echipament suplimentar instalat in sediul Clientului, extinzand astfel capabilitatile disponibile conform specificatiilor Echipamentului ales (CP-MAIL-S, CP-MAIL-M).

CP-WAF reprezinta o optiune disponibila in pachetele Standard si Professional prin care functionalitatile WAF si WAFPRO sunt oferite folosind un Echipament suplimentar instalat in sediul Clientului, extinzand astfel capabilitatile disponibile conform specificatiilor Echipamentului ales (CP-WAF-S, CP-WAF-M).

In cazul activarii serviciului BIS, Orange Romania ofera serviciul de acces la Internet (DIA, APN) pana intr-un punct virtual alocat exclusiv utilizarii de catre Client in scopurile prevazute in Contract.

Clientul ia la cunostinta si este de acord cu faptul ca Orange Romania va furniza serviciul Business Internet Security in sistemul "best effort", in care operatorul depune toate diligentele in vederea obtinerii rezultatului final, fara insa a-si putea asuma obtinerea acestuia. De asemenea Orange Romania nu va putea fi tinuta responsabila pentru niciun prejudiciu, indirect sau indirect, suferit de Client ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii defectuoase a serviciilor oferite Clientului.

Clientul ia la cunostinta faptul ca, datorita caracteristicilor serviciului Business Internet Security (incluzand limitarile tehnologice ale platformelor utilizate, regulile de filtrare agreeate de comun acord cu Clientul, semnaturile disponibile pe www.fortiguard.com), desi depune toate diligentele pentru a evita aceste situatii, Orange Romania poate bloca tipuri de trafic (malicios sau nu) pe care Clientul le-ar dori permise sau invers, fara ca acest lucru sa poata atrage in vreun fel raspunderea Orange Romania. In aceste situatii, Orange Romania si Clientul vor colabora pentru imbunatatirea configuratiei serviciului in mod corespunzator, in limita posibilitatilor tehnologice.

Serviciul Business Internet Security presupune analiza traficului in vederea filtrarii si oferirii catre Client de rapoarte si statistici asupra traficului efectuat. In aceste scopuri vor fi prelucrate implicit date personale cum ar fi adrese MAC, adrese IP, nume de utilizator, adrese e-mail, alaturi de informatii care pot rezulta in profilarea utilizatorilor, cum ar fi URL-urile accesate si aplicatiile utilizate. In masura in care sunt incluse in continutul filtrat, este posibil sa fie prelucrate accidental (de exemplu in cazul in care este activata de catre Client functionalitatea MAILPRO) si alte date personale, cum ar fi: adresa, cetatenia, CNP-ul, denumirea societatii, date de autentificare, detaliile cardului de credit/debit, date financiare, data nasterii, educatia, numarul de identificare al angajatului, IBAN, numere de telefon, seria si numarul cartii de identitate. Datele sunt stocate pentru o perioada de 2 luni, pe platforma dedicata aflata in interiorul retelei Orange, in scopurile mentionate mai sus.

Orange Romania poate furniza componente ale serviciului prin intermediul unui subcontractor, implicit poate avea acces la datele personale ale utilizatorilor, de exemplu in cazul in care Clientul solicita asistenta pentru actualizarea politicii de securitate, sau intocmirea unui raport personalizat.

Orange Romania poate prelucra date obtinute din procesul de filtrare pentru a oferi statistici (cum sunt cele disponibile la adresa bis-treatmap.orange.ro) in vederea imbunatatirii securitatii mediului de afaceri din Romania. Aceste statistici sunt anonime si nu pot duce la identificarea unei companii sau a unui utilizator individual.

Clientul este in intregime responsabil pentru informarea si obtinerea acordului utilizatorilor pentru prelucrarea acestor date prin intermediul serviciului si pentru informarea lor cu privire la faptul ca exista posibilitatea accesului Orange sau a unui subcontractor la datele personale in scopurile mentionate.

2. Conditii de calitate

2.1. Domeniul de aplicare



Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

Orange Romania este responsabila si garanteaza parametrii calitativi mentionati in prezentul document doar in interiorul retelelor aflate in responsabilitatea sa. Astfel, perimetrul de responsabilitate al Orange Romania este delimitat de punctul de livrare al serviciului catre Client (interfata LAN/WLAN a CPE sau punctul virtual in care este livrat serviciul) si ultimul echipament din retea Orange Romania care asigura interconectarea cu retelele externe, respectiv de interfata de acces la aplicatiile puse la dispozitie Clientului, acolo unde este cazul.

„Business Wi-Fi” se refera exclusiv la serviciile Wi-Fi oferite la punct fix si nu include Business Wi-Fi Mobile. In cazul Business Wi-Fi Mobile, functionarea serviciului este oferita in conditii „best effort”, iar functionarea depinde de pozitia vehiculului, calitatea retelelor mobile disponibile si alti parametri locali. Pentru Business Wi-Fi Mobile, testarea serviciului si remedierea deranjamentelor se desfasoara la adresa specificata in Anexa Comerciala pentru Vehiculul in care este instalat serviciul.

Calitatea Serviciilor Business Wi-Fi Mobile depinde de acoperirea retelei de date mobile 3G si 4G a Orange Romania, conditia principala a functionarii serviciului este ca vehiculul sa fie pornit.

Obiectivul privind disponibilitatea serviciului pentru perioada in care vehiculul are motorul pornit si se afla in aria de acoperire a retelei de date mobile 3G si 4G a Orange Romania este de 95%.

Timpul maxim in care Orange Romania se angajeaza sa restaureze serviciul in cazul unui incident este de 72 ore de Luni pana Joi, respectiv 96 de ore de Vineri pana Duminica cu conditia punerii la dispozitie a vehiculului de catre Client in intervalul orar cuprins intre 8-20 de Luni pana Vineri.

In cazul nefunctionarii serviciului, persoana de contact tehnic va putea apela Serviciul Clienti *380. Inainte de a reclama serviciul Clientul trebuie sa se asigure ca vehiculul pe care este instalat serviciul are motorul pornit si se afla in aria de acoperire mobila Orange Romania.

2.2. Definitie parametri

MA (Monthly Availability) reprezinta disponibilitatea lunara a unui serviciu, calculat dupa formula: (i) In cazul DIA, IPVPN, Ethernet Line, Ethernet VPN, Leased Line si Business Internet Security, $MA = (1 - T_i / T)$, unde T (ore) = timpul total pentru care este calculata disponibilitatea serviciului (numar de zile dintr-o luna calendaristica * 24 ore/zi), iar T_i = timp de indisponibilitate, respectiv intervalul de timp in care nu a fost posibila transmiterea de informatii intr-unul sau in ambele sensuri, pentru un interval continuu de timp mai mare de 10 minute sau parametrii de calitate sunt afectati intr-o masura corespunzatoare unui incident Critic, conform art 2.4; (ii) In cazul Business WiFi, $MA = (1 - T_i / T / \text{Numarul de AP-uri instalate})$, unde T (ore) = timpul total pentru care este calculata disponibilitatea serviciului (numar de zile dintr-o luna calendaristica * 24 ore/zi), iar T_i (ore) = suma timpilor de indisponibilitate a fiecarui Access Point in parte, respectiv intervalul de timp in care nu a fost posibila conectarea la fiecare Access Point, folosind niciuna din metodele de autentificare agreeate, pentru un interval continuu de timp mai mare de 10 minute. (iii) In cazul Business Wi-Fi Mobile, $MA = (1 - \sum \text{Numarul de ore de indisponibilitate per AP (vehicul) / Nr total de ore pe luna / Nr total de Total AP-uri instalate per flota}) \times 100$. In toate cele 3 cazuri, Timpul de indisponibilitate se calculeaza ca fiind intervalul delimitat de raportarea defectiunii de catre Client sau de catre centrul de supervizare Orange Romania si momentul in care defectiunea a fost inlaturata si serviciul a redevenit disponibil. Urmatoarele situatii nu vor intra in calculul disponibilitatii retelei: (i) orice defectiune aparuta la un echipament al Clientului prin intermediul caruia se realizeaza comunicatia; (ii) lucrarile planificate pentru mentenanta; (iii) cazurile de forta majora, caz fortuit si evenimente in afara controlului Orange Romania sau alte cazuri de neraspundere, asa cum sunt descrise in TCG sau alte documente contractuale.

TTR (Time To Restore) reprezinta timpul maxim in care Orange Romania se angajeaza sa restaureze serviciul in cazul unui incident.

TTC1 (Time To Change 1) reprezinta timpul maxim in care Orange Romania se angajeaza sa efectueze o modificare a serviciului disponibila in Catalogul de modificari si clasificata drept modificare de nivel 1.

RTD (Round Trip Delay) reprezinta media timpului necesar ca datele sa tranziteze distanta dus-intors intre ultimul Echipament Orange Romania instalat la Client si retea Orange Romania intr-o perioada de 10 minute. RTD se calculeaza folosind 1000 de pachete de 128 bytes in conditiile in care largimea de banda folosita reprezinta maxim 50% largimea de banda garantata, iar incarcarea procesorului CPE este de maxim 50%.

PLR (Packet Loss Rate) reprezinta procentul de pachete pierdute intre ultimul Echipament Orange Romania instalat la Client si retea Orange Romania intr-o perioada de 10 minute. PLR se calculeaza folosind 1000 de pachete de 128

Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

bytes in conditiile in care largimea de banda folosita reprezinta maxim 50% largimea de banda garantata, iar incarcarea procesorului CPE este de maxim 50%.

2.3. Valori garantate

Orange Romania se angajeaza sa respecte parametrii aplicabili pentru fiecare serviciu in parte, dupa cum urmeaza:

Serviciu	MA	TTR (critic)	TTR (major)	TTR (minor)	TTC1	BW*	RTT*	PLR*	Jitter*
DIA	Standard 99,5% High Performance 99,8% High Availability 99,93%	Standard 6h High Performance 4h High Availability 1h	Standard 12h High Performance 8h High Availability 6h	Standard 24h High Performance 12h High Availability 12h	24h	100%	120ms	1%	N/A
IPVPN Silver Ethernet Line Ethernet VPN	Standard 99,5% Upgrade 99,8% Premium 99,93%	Standard 6h Upgrade 4h Premium 1h	Standard 12h Upgrade 8h Premium 6h	Standard 24h Upgrade 12h Premium 12h					
IPVPN Gold	Standard 95%	12h	16h	24h	24h	N/A	60ms	0,5%	15ms
IPVPN Platinum									
IPVPN Lite+ IPVPN Lite									
Business Wi-Fi Orange Wi-Fi Shared Wi-Fi	99,5%	6h	12h	24h		N/A		N/A	
Retail Analytics									
Business Internet Security									

* BW, RTT, PLR si Jitter nu sunt garantate pentru traficul DIA sau IPVPN accesat prin intermediul Business Wi-Fi si/sau Business Internet Security, caz in care parametrii pot fi afectati intr-o masura neprevizibila. Cele patru servicii sunt distincte, iar parametrii sunt garantati pana in punctul de livrare al lor (ex. in cazul DIA, in punctul virtual alocat clientului).

2.4. Clasificare incidente

Pentru fiecare serviciu, incidentele sunt clasificate in trei categorii de severitate, dupa cum urmeaza:

Serviciu	BW			RTD					PLR				
	<100%	<90%	<75%	>60ms	>75ms	>120ms	>150ms	>170ms	>0,5%	>0,75%	>1%	>1,5%	>2%
DIA	0	0	0	N/A	0	0	0	0	N/A	0	0	0	0

Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

IPVPN Silver											
IPVPN Gold											
IPVPN Platinum				minor	major	critic		minor	major	critic	
IPVPN Lite+ Ethernet Line Ethernet VPN				N/A							
IPVPN Lite	N/A										

Serviciu	AP-uri indisponibile			Autentificare imposibila		Interfata proprie indisponibila
	<25%	25%-75%	>75%	Pentru un SSID	Pentru toate SSID-urile	
Business Wi-Fi Orange Wi-Fi Shared Wi-Fi Business Wi-Fi Mobile***	Minor	major	critic	major	critic	minor

***Accesul la portalul captiv este considerat incident minor

Serviciu	Incident	Severitate
Retail Analytics	Aplicatie complet inaccesibila din Internet	critic
	Intrerupere completa a raportarii datelor	
	Imposibilitate export date	
	Sectiuni ale aplicatiei complet indisponibile	major
	Alte disfunctionalitati	minor

Serviciu	Incident	Severitate
Business Internet Security	Serviciu complet indisponibil	critic
	Interfata proprie de administrare indisponibila	major
	Alte disfunctionalitati	minor

3. Catalog de modificari

3.1. Modificari DIA si IPVPN

Urmatoarele modificari sunt considerate modificari standard ale serviciilor DIA si IPVPN. Solicitarea unei modificari de catre Client implica acceptul tarifierii acesteia, dupa caz, conform cu pachetul de optiuni contractat:

Serviciu	Modificare	Descriere	Categoria
DIA, IPVPN	Acces Web	Activare, modificare sau stergere acces la sistemele de monitorizare a performantei / management al incidentelor	1
DIA, IPVPN	DHCP	Adaugare, modificare sau stergere parametri DHCP (server, adresare, helper)	1
DIA, IPVPN	Grafice	Adaugare, modificare sau stergere grafice de trafic	1
DIA, IPVPN	Interfata	Adaugare, modificare sau stergere parametri, cu exceptia largimii de banda (VLAN, PPPoE, HSRP)	1

DIA, IPVPN	Testare backup	Testarea administrativa si/sau disruptiva a functionarii solutiei de back-up	1
DIA	DNS	Configurare informatii DNS relay in serverele Orange	1
DIA	PAT	Adaugare, modificare sau dezactivare redirectionari de porturi/adrese externe catre adrese/porturi interne	1
IPVPN	NTP	Activare, modificare sau stergere server NTP	1
IPVPN	Rutare	Adaugare, modificare sau dezactivare parametri de rutare (rute statice, retele anuntate, metrici pentru protocoale dinamice, redistributie rute)	1
DIA, IPVPN	Acces CPE	Activare, modificare sau stergere acces la CPE Orange	2
DIA, IPVPN	Filtrare	Adaugare, modificare sau stergere access-list, route-map, distribution-list	2
DIA, IPVPN	SNMP	Declarare, modificare sau stergere comunitate, filtre sau acces SNMP	2
DIA	NAT	Adaugare, modificare sau dezactivare expunere adrese din LAN catre Internet	2
DIA	Tunelare	Adaugare, modificare sau dezactivare tunel catre un alt serviciu DIA	2

3.2. Modificari Business Internet Security

Urmatoarele categorii de modificari pot fi solicitate pentru serviciul Business Internet Security, dupa cum urmeaza: Y = modificare disponibila, YL = modificare potential disponibila, cu anumite limitari, YC = modificare potential disponibila, cu un pret punctual. Pentru YL si YC, Orange va analiza impactul si va specifica limitarile si/sau pretul, urmand ca modificarea sa fie facuta doar dupa acceptul Clientului.

Categorii	Sub-categorii	Basic	Standard	Standard +CPE	Professional	Professional +CPE
Firewall functionality	E-mail alerts	-	-	Y	-	Y
	SNMP monitoring	-	-	Y	-	Y
	DHCP servers / DHCP relay	YL	Y	Y	Y	Y
	Zone definitions	Y	Y	Y	Y	Y
	IP addressing	Y	Y	Y	Y	Y
	Address groups	Y	Y	Y	Y	Y
	Users and Users groups	YL	YL	Y	Y	Y
	Service categories and groups	Y	Y	Y	Y	Y
	NAT	YL	YL	YC	YC	YC
	QoS	-	-	YL	YL	YL
Firewall policies	YC	YC	YC	YC	YC	
Web Filtering	Filtering (Fortiguard categories)	Y	Y	Y	Y	Y
	Static URL filtering	Y	Y	Y	Y	Y
	Safe Search	Y	Y	Y	Y	Y
	Web content filtering	Y	Y	Y	Y	Y
Application Control	Category filtering	Y	Y	Y	Y	Y
Antivirus	Files and oversized e-mail	Y	Y	Y	Y	Y
Intrusion Prevention System	Model based signatures	Y	Y	Y	Y	Y
	Default policies	Y	Y	Y	Y	Y
SPAM	Protocol filtering	Y	Y	Y	Y	Y
	Triggers	Y	Y	Y	Y	Y



Anexa tehnica pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

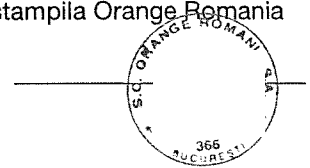
	Local filters	Y	Y	Y	Y	Y
Routing	Equal Cost Multi Path (ECMP)	-	-	YL	-	YL
	Policy Based Routing (PBR)	-	-	YL	-	YL
	RIP	-	-	YL	-	YL
	OSPF	-	-	YL	-	YL
	IS-IS	-	-	YL	-	YL
	BGP	-	-	YL	-	YL

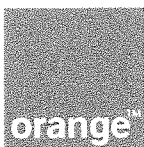
Semnata in 2 (doua) exemplare originale, unul pentru Orange Romania si unul pentru Client, la BUCURESTI in 23.08.2021.

Semnatura si stampila Client



Semnatura si stampila Orange Romania





Anexa comerciala pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

DIA, IPVPN	Mutare serviciu <=2 Mbps	700 Euro / mutare
	Mutare serviciu > 2 Mbps	1600 Euro / mutare
	Modificare Categoria 1 din Catalogul de modificari	20 Euro / modificare
	Modificare Categoria 2 din Catalogul de modificari	140 Euro / modificare
Business WiFi	Schimbare parola PSK (incepand cu a 4-a)	20 Euro / schimbare
	Modificare portal autentificare (incepand cu a 4-a)	20 Euro / modificare
	Incarcare lista vouchere (incepand cu a 4-a)	20 Euro / incarcare
Retail Analytics	Dezvoltare la cererea Clientului	90 Euro / ora
Business Internet Security	Consultanta pentru optimizare reguli	140 Euro / solicitare
	Modificare reguli	20 Euro / modificare
Inchiriere echipamente	Rack 12U (ulterior semnarii contractului)	15 Euro / luna / rack
	UPS (minim 1500 VA, ulterior semnarii contractului)	20 Euro / luna / UPS

Tarifele de modificare a Serviciilor care nu sunt specificate in prezenta anexa (incluzand, dar fara a se limita la renuntarea la anumite optiuni suplimentare pe parcursul perioadei contractuale) vor fi cele comunicate de Orange Romania Clientului in urma analizei fiecarei solicitari. Modificarea Serviciilor va avea loc in urma acceptului Clientului.

3.2. Costuri aditionale de instalare

In cazul in care apare necesitatea efectuarii de catre Orange a unor lucrari suplimentare in vederea furnizarii serviciului conform cerintelor Clientului, lucrari neprevazute la momentul semnarii contractului, Orange isi rezerva dreptul de a le factura, separat de Tariful de activare / modificare.

3.3. Taxa de incetare inainte de expirarea Termenului Minim

In cazul incetarii in tot sau in parte a furnizarii Serviciilor de Date Fixe contractate in baza prezentei Anexa Comerciale inainte de expirarea Termenului Minim al Serviciului, la initiativa Clientului sau prin reziliere de catre Orange Romania, Clientul va fi obligat la plata catre Orange Romania a unei prestatii in cuantum egal cu contravaloarea lunara a Tarifului de utilizare a Serviciului/Serviciilor de comunicatii de Date Fixe la care se renunta pentru intreaga perioada contractuala neefectuata, respectiv perioada dintre momentul incetarii furnizarii Serviciului/Serviciilor de Date Fixe si Termenul Minim al Serviciului stabilit in prezenta Anexa Comerciala.

4. Penalitati pentru nerespectarea Nivelului de calitate a serviciilor

Penalitatiile prevazute in acest capitol sunt calculate ca urmare a masuratorilor efectuate de catre Orange Romania si sunt disponibile pentru urmatoarele servicii: DIA, IPVPN Silver, IPVPN Gold, IPVPN Platinum, Business Wi-Fi, Retail Analytics si Business Internet Security.

Penalitatiile nu sunt cumulative. In cazul in care mai multi parametri de calitate ai serviciului nu sunt respectati, va fi aplicata penalitatea avand cea mai mare valoare totala.

Penalitatea este calculata lunar, ca procent din factura lunii precedente pentru serviciul si locatia afectata. Penalitatea totala aplicabila intr-o luna nu poate depasi 30% din factura lunii precedente pentru serviciul si locatia afectata.

Parametru de calitate afectat	Abatere fata de valoarea garantata	Penalitate
Disponibilitate	<1%	2%
	<3%	4%
	<6%	8%
	>6%	30%
TTR, incidente minore	Pentru fiecare 24h	1%



Anexa comerciala pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

TTR, incidente majore	Pentru fiecare 4h	1%
TTR, incidente critice	Pentru fiecare 1h	2%

In situatia in care in Raportul de interventie se specifica faptul ca disfunctionalitatea serviciului este din vina exclusiva a Clientului, Clientul va fi obligat la plata de penalitati calculate conform tabelului de mai jos:

Incident	Penalitati
Critic	2% din tariful lunar de comunicatii
Major	1% din tariful lunar de comunicatii
Minor	1% din tariful lunar de comunicatii

5. Lista persoanelor de contact

5.1. Reprezentanti Client

Comercial: prim contact

Nume
Functie
E-mail
Telefon
Fax

Comercial: escalada

Nume
Functie
E-mail
Telefon
Fax

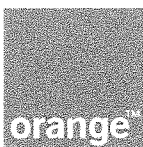
Tehnic: prim contact

Nume AI
Functie
E-mail
Telefon C
Fax

Tehnic: escalada

Nume
Functie
E-mail
Telefon
Fax

5.2. Reprezentanti Orange Romania



v3.0/100220

Anexa comerciala pentru serviciile de date fixe

Comercial: prim contact

Nume R
Functie Senior Business Sales Representative
E-mail | @orange.com
Telefon 0
Fax

Comercial: escalada

Nume
Functie
E-mail
Telefon
Fax

Tehnic: prim contact

Nume Service Desk Orange
Functie Technical Support Engineer
E-mail notificare@orange.ro
supervizare@orange.ro
Telefon *380 sau +40374443326
Fax +40374443292

Tehnic: escalada nivel 1

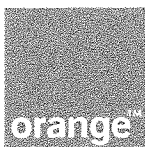
Nume F
Functie Customer Technical Support Services Manager
E-mail @orange.com
Telefon +40
Fax +40

Tehnic: escalada nivel 2

Nume I
Functie Convergent Solutions Manager
E-mail @orange.com
Telefon +40
Fax +40

Clientul declara si recunoaste in mod expres ca:

- (i) a negociat cu buna credinta, a citit, inteles complet si accepta in mod expres, prin semnatura reprezentantilor sai autorizati (Persoana de contact), continutul si efectele Termenilor si conditiilor specifice Serviciilor de Date Fixe, ale prezentei Anexa Comerciale si ale Fiselor de configurare a serviciului;
- (ii) Orange Romania a pus la dispozitia Clientului toate informatiile necesare pentru a-si exprima consimtamantul neviat, expres, liber si specific cu privire la incheierea si asumarea expresa a prevederilor Anexei Comerciale inclusiv a oricarei schimbari a imprejurarilor avute in vedere la semnarea Contractului care ar face nerezonabila indeplinirea de catre Client a obligatiilor asumate;



Anexa comerciala pentru serviciile de date fixe

v3.0/100220

- (iii) nu se afla in eroare de fapt sau de drept cat priveste oricare dintre clauzele prezentei Anexes Comerciale;
- (iv) nu se afla in oricare dintre situatiile care ar putea fi descrise drept stare de necesitate.

Semnata in 2 (doua) exemplare originale, unul pentru Orange Romania si unul pentru Client, la Bucuresti in 23.08.2021.

Semnatura si stampila Client

Semnatura si stampila Orange Romania

