

# **CONTRACT**

## **furnizare servicii Internet**

**Nr** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Încheiat între **S.C. Memorial Data S.R.L.** cu sediul în Caracal, Str. Parângului Nr.4, Bl.4B, Ap.5 înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J28/107/1998, C.U.I. 10356456, cod IBAN: RO81BRDE290SV12851882900 deschis la B.R.D. – filiala Caracal, reprezentată prin Cristian Buzatu în calitate de Administrator, denumită în continuare **Furnizor** și

\_\_\_\_\_,cu sediul/domiciliul în  
localitatea \_\_\_\_\_, str. \_\_\_\_\_,nr. \_\_\_\_\_

bl.\_\_\_\_, sc.\_\_\_\_, et.\_\_\_\_ap.\_\_\_\_, Tel: \_\_\_\_\_ înregistrată la Registrul Comerțului

cu nr. \_\_\_\_\_, C.U.I. \_\_\_\_\_, cont bancar \_\_\_\_\_

deschis la \_\_\_\_\_, reprezentat(ă)

prin \_\_\_\_\_, în calitate de \_\_\_\_\_

legitim(ă) cu B.I./C.I. seria \_\_\_\_\_, nr. \_\_\_\_\_ denumit(ă) în continuare **Client**.

### **1. Obiectul Contractului**

**1.1** Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de catre S.C. Memorial Data S.R.L. către Client, a serviciilor specificate la pct. 1.2 pe perioada specificată la pct. 2.1. Clientul este de acord să exploateze aceste servicii și să plătească tarifele stabilite în prezentul contract.

**1.2** S.C. Memorial Data S.R.L.: este de acord să furnizeze următoarele servicii:

- a) Conectarea amplasamentelor specificate în Anexa1 la rețeaua de distribuție a Furnizorului;
- b) Acces Internet la amplasamentele specificate în Anexa 1;
- c) Asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obținerea și administrarea de adrese și clase de adrese IP);

**1.3** S.C. Memorial Data S.R.L furnizează serviciile în acord cu parametrii tehnici prezentați la pct.5, Anexele 3 și 5.

### **2. Durata Contractului**

**2.1** Durata contractului este nedeterminată, dar nu va fi mai mică de 12 luni începând cu data semnării de către client a confirmării de punere în funcțiune a serviciului.

**2.2** Contractul încheiat pe o perioadă determinată, dacă nu a fost denunțat în condițiile pct 6.2 se va prelungi pe perioade succesive egale cu perioada inițială.

### **3. Tarife și modalități de plată**

**3.1** Tarifele, pentru tipul de abonament ales de Client, sunt în valoare brută.

**3.2** Tarifele sunt stabilite în moneda RON .

**3.3** Furnizorul va factura către Client, în prima decadă a lunii, în avans, abonamentul pentru luna în curs, precum și contravaloarea serviciilor adiționale pentru luna anterioară, dacă este cazul. Furnizorul va factura către Client primul abonament începând cu data semnării confirmării de punere în funcțiune a serviciului. Prima factură poate cuprinde valoarea abonamentului pentru zilele rămase din luna în curs și valoarea abonamentului pentru luna care urmează.

**3.4** Facturile vor fi transmise Clientului personal, la sediul Furnizorului sau prin poștă, la adresa indicată de acesta. Dacă Clientul pretinde că nu a primit factura, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de Furnizor, putând fi eliberată Clientului, la cerere, o copie de pe factură.

**3.5** Clientul va achita contravaloarea facturii în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data emiterii acesteia, în numerar, la adresele specificate de către Furnizor sau prin transfer bancar într-un cont indicat de Furnizor pe factură. Data ultimei zile la care se poate face plata, fără a fi percepute penalizări, este a 15-a (cincisprezecea) zi de la data emiterii facturii.

**3.6** În cazul neefectuării plății la termen, Furnizorul poate percepe o penalitate de 1% pe zi de întârziere până la data achitării integrale a sumei restante. În cazul întârzierii plății mai mult de 15 (cincisprezece) zile de la data scadenței de plată, Furnizorul poate întrerupe furnizarea serviciului către Client, până când Clientul își achită toate restanțele de plată. Pe perioada suspendării serviciului de către Furnizor ca urmare a neefectuării plății de către Client, acesta nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar. Cuantumul penalizărilor calculate de Furnizor și datorate de catre Client poate depăși cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.

**3.7** Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica tarifele serviciilor, în condițiile legii și ale pct.8 din prezentul contract, în cazul în care se modifică:

- a) Tarifele pentru accesul la Internet (conexiune Internet, transport conexiune Internet);
- b) Tarifele pentru energie electrică, tarifele pentru servicii și prețurile pentru bunuri care au influență directă sau indirectă asupra serviciilor furnizate;
- c) Impozitele, taxele, accizele percepute de administrația publică centrală sau administrațiile publice locale;
- d) Majorarea chiriilor sau a tarifelor practicate de către furnizorii Memorial Data;
- e) Fluctuații importante ale raporturilor de schimb între principalele valute cotate pe piața financiară;

Furnizorul va face publice aceste modificări pe situl propriu <http://www.romanati.ro/info> sau va informa Clientul printr-o notificare scrisă, pe factura curentă sau separat, trimisă prin posta, fax sau e-mail cu 30 zile înainte de a deveni operaționale.

#### **4. Instalarea serviciului**

**4.1** Termenul de punere în funcțiune a serviciului este de 15 zile de la semnarea contractului, acest termen putând varia în funcție de volumul lucrărilor, stocul curent de materiale, fără a se acorda Clientului despăgubiri pentru întârziere.

**4.2** Clientul este responsabil să-și însușească instrucțiunile primite la semnarea contractului pentru configurarea calculatorului.

**4.3** Clientul poate apela la suport tehnic la numărul de telefon pus la dispoziție de către Furnizor sau poate citi instrucțiunile aflate la <http://www.romanati.ro/suport>.

**4.4** Serviciul se consideră a fi funcțional la data semnării confirmării de punere în funcțiune a serviciului.

#### **5. Servicii dedicate Internet**

**5.1** Furnizorul garantează Clientului îndeplinirea nevoilor sale de trafic, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi, cu excepția inoperabilității conexiunii internaționale din cauze independente de Furnizor (inoperabilitatea sateliților de telecomunicații, a backboneurilor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet), inoperabilitatea rețelei de distribuție a energiei electrice sau oricare alt terț cu care Furnizorul se află sub contract.

**5.2** Furnizorul sau alți furnizori pot restricționa uneori accesul la anumite destinații din motive de securitate sau protecție a rețelelor și Clientul înțelege că Furnizorul nu este responsabil pentru asemenea acțiuni.

**5.3** Este responsabilitatea Furnizorului să asigure întreținerea în amplasament și repararea echipamentelor Furnizorului aflate în operare în cadrul rețelei. Dacă acest lucru nu este posibil, echipamentul va fi înlocuit.

**5.4** Furnizorul nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său și nici pentru pagubele pe care Clientul le-ar putea suferi din aceste cauze. Furnizorul nu va fi răspunzător pentru pagubele suferite de către Client sau parteneri ai Clientului în cazul nefuncționalității rețelei Furnizorului și/sau Internetului.

**5.5** Beneficiarul se obligă să nu redistribuie către terți, să nu copieze și să nu multiplice programe, imagini, sunete sau orice alte materiale a caror copiere este prohibită, precum și să nu utilizeze în scopuri comerciale serviciul ce formează obiectul prezentului contract.

**5.6** Clientul nu va sechestra, reamplasa, demonta sau scoate din funcțiune echipamente aparținând Furnizorului.

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

**5.8** Beneficiarul se obligă să respecte prevederile Anexei 5 Reguli de utilizare a serviciilor. În cazul în care Clientul încalcă prevederile Anexei 5, Furnizorul poate suspenda, pe o perioadă nedeterminată, fără notificare prealabilă, total sau parțial, serviciile oferite Clientului, până la clarificarea situației care a dus la această suspendare, într-o manieră acceptabilă pentru Furnizor, și numai după furnizarea de către Client de explicații în scris. În același timp, Furnizorul va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua sa sau stocarea informației furnizate sau primite de către Client, în special prin eliminarea informației sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicații sau prestarea oricărui serviciu al societății informaționale, dacă aceste măsuri au fost cerute de o autoritate publică (potrivit dispozițiilor legale). Anexa 5 poate fi consultată de către Client și la adresa Internet <http://www.romanati.ro/reguli>. Furnizorul poate modifica unilateral, fără notificare prealabilă, Anexa 5, versiunea valabilă fiind cea care se găsește la adresa Internet menționată în acest paragraf.

#### **6. Încetarea contractului**

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

**6.2** Beneficiarul poate denunța unilateral contractul printr-o scrisoare recomandată cu confirmare de primire, trimisă Furnizorului, cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește să-și înceteze efectele prezentului contract în cazul neîndeplinirii de către Furnizor în mod culpabil și repetat a obligațiilor contractuale.

Încetarea contractului se va produce de la data la care Beneficiarul va face dovada plății către Furnizor a tuturor sumelor restante.

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

- a) Clientul nu plătește tarifele pentru serviciile furnizate și penalitățile aferente (dacă este cazul) în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data scadenței;
- b) Clientul încalcă obligația prevăzută la pct. 5.5 și nu se conformează în termen de 2 (două) zile notificării transmise de Furnizor;
- c) Clientul conectează la rețeaua Furnizorului orice echipament de transmisii de date despre care Furnizorul nu a fost informat sau alterează, modifică sau repară echipamentul sau sistemul instalat aparținând Furnizorului;

- d) Clientul prejudiciază securitatea rețelei sau încearcă în mod repetat (cu sau fără succes) obținerea de informații ce nu au caracter public, indiferent dacă aceste informații se află în rețeaua Furnizorului sau aparțin altor rețele conectate cu rețeaua Furnizorului;
- e) Beneficiarul nu utilizează serviciile o perioadă mai mare de 6 luni;
- f) Clientul nu este de acord cu renegocierea tarifelor, conform pct. 3.7;
- g) Dacă la data încheierii contractului, Clientul a prezentat acte sau informații false, incorecte ori incomplete, sau dacă nu a informat Furnizorul despre modificările survenite ulterior în legătură cu actele sau informațiile prezentate;
- h) Împotriva Clientului sunt inițiate proceduri de lichidare sau faliment, ori este acționat în judecată pentru credite scadente.

## 7. Notificări

Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise recomandat prin poștă la adresele indicate de părți, în partea introductivă a contractului.

## 8. Amendamente la Contract

8.1 Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract.

Furnizorul va notifica Clientului intenția de modificare cu 30 de zile înainte de operarea acesteia, pe situl propriu <http://www.romanati.ro/info> sau printr-o notificare scrisă, pe factura curentă, fax sau e-mail.

8.2 Dacă Clientul nu este de acord cu modificările contractului, după plata obligațiilor, are dreptul de a cere unilateral încetarea contractului la data intrării în vigoare a modificărilor notificate fără să plătească despăgubiri, altfel acestea se consideră acceptate tacit.

9. Furnizorul nu este în nici un fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Clientului sau ale terților care se află în raporturi juridice cu Clientul, ca urmare a nefuncționării sau funcționării necorespunzătoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract, a rețelei Furnizorului sau a internet-ului.

## 10. Forța majoră

Forța majoră și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și dovedește în condițiile legii. Sunt asimilate forței majore situațiile prevăzute la pct. 5.1, precum și alte evenimente extraordinare, neprevăzute și inevitabile pentru una din parti.

## 11. Succesiunea legală

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

## 12. Legea aplicabilă

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

## 13. Soluționarea litigiilor

Orice litigiu legat de executarea sau interpretarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești competente.

Prezentul contract a fost citit și conținutul său acceptat de părțile contractante care l-au semnat ca reflectând în întregime intențiile lor. Prezentul contract conține 6 pagini (inclusiv anexele) și a fost încheiat în 2 (două) exemplare, unul pentru fiecare parte.

Pentru și în numele  
SC Memorial Data SRL

Pentru și în numele  
Clientului

Nume: BUZATU CRISTIAN

Nume:

Funcția: ADMINISTRATOR

Funcția:

Confirm punerea în funcțiune a serviciului azi : \_\_\_/\_\_\_/2015 semnătură client \_\_\_\_\_

**Anexa 1. Locațiile de instarare****Specificații tehnice**

	<b>Ip adress</b> _____ . _____ . _____ <b>Subnet Mask</b> _____ . _____ . _____ <b>Gateway</b> _____ . _____ . _____ <b>DNS</b> _____ . _____ . _____
--	--

**Anexa 2. Echipamente de comunicații instalate la Client**

Descriere tehnică	Valoarea	Nr.bucați
<b>TOTAL</b>		

**Anexa 3. Tarife lunare**

Abonament		Valoarea
Bandă alocată /Tip abonament	_____ Mbps best effort / trafic nelimitat	_____ RON

**Anexa 4****Standardul de calitate a serviciilor.****1. Condiții generale**

1.1 Furnizorul asigură suport pentru Client prin următoarele metode:

- Telefon: 0249-515151 de Luni până Vineri între orele 09-17.
- Robot telefonic 0249-515151 permanent.
- E-mail: office@romanati.ro

1.2 Reducerile bazate pe acest standard de calitate a serviciilor vor fi cerute de Client în cel mult 2 zile lucrătoare de la data apariției neconcordanței cu specificațiile de mai jos.

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

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

**2. Disponibilitatea serviciului**

2.1 Rețeaua Furnizorului este disponibilă pentru transport de informație (transmisie de date sau Internet) 24 ore pe zi, 365 zile pe an. Disponibilitatea serviciilor oferite, minim acceptată de Furnizor și oferită clienților săi este de 90%.

2.2 Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație până la sediul clienților, până la echipamentul de comunicație (modem de cablu, modem radio, modem de linie închiriată) cu excepția cazurilor în care, prin contract, se specifică perioadele de disponibilitate a serviciului între anumite ore și în anumite zile din săptămână.

2.3 Nu se vor lua în calcul întreruperile programate ale serviciului, efectuate de Furnizor, pe cât posibil, între orele 02:00 - 07:00. Întreruperile programate sunt anunțate clienților cu cel puțin 12 (douăsprezece) ore înaintea unei astfel de întreruperi. Nu se vor lua în calcul nici întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în contractul de furnizare de servicii. Notificările întreruperilor programate către clienți se vor face telefonic, prin fax, e-mail, sau orice altă formă considerată potrivită de către Furnizor.

**3. Întreruperi**

3.1 Definierea lipsei serviciului

Se consideră lipsă a serviciului furnizat, orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de ¼ (un sfert) oră și care depășește disponibilitatea serviciului specificată la pct. 2.1.

Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către Furnizor. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală cu ¼ (un sfert) oră. Furnizorul nu va notifica Clientul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Client (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice în locația Clientului, etc).

3.2 În cazul lipsei serviciului furnizat tehnicienii Furnizorului vor începe repunerea în funcțiune în interval de maxim 24 de ore de la momentul la care Clientul anunță nefuncționalitatea serviciului.

3.3 Dacă se constată lipsa serviciului din vina Clientului, respectiv echipament de comunicații neconectat sau conectat greșit la rețeaua Furnizorului, setări greșite ale softului sau echipamentelor, deficiențe în funcționarea rețelei locale, calculatoarelor, sistemului de operare, softurilor cu aplicații în internet sau alte cauze aflate exclusiv în sarcina Clientului, nu se înregistrează întreruperea serviciului și după caz, Furnizorul poate factura Clientului asistența tehnică și deplasarea la sediul Clientului.

3.4 Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate Clientului atunci când disponibilitatea serviciului scade sub 90% definită la pct.2.1, adică 72 ore pe lună. Furnizorul va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scădea aceste 72 ore iar pentru orele rămase va acorda reduceri egale cu valoarea abonamentului lunar împărțită la numărul de ore de acces dintr-o lună.

3.5 Reducerea de nefuncționalitate se poate acorda clienților cu timp zilnic de acces limitat prin acordarea de ore suplimentare de acces compensatorii cu acordul acestora.

3.6 Reducerile de nefuncționalitate se acordă pentru luna în curs în factura din luna următoare. Contestarea reducerii acordate se poate face în scris, în termen de 3 zile de la primirea facturii, altfel reducerea acordată se consideră acceptată.

## **Anexa 5**

### **Reguli de utilizare a serviciului.**

#### **1. Introducere**

1.1 Aceste reguli de utilizare a rețelei și serviciilor sunt valabile pentru toți clienții Furnizorului sau alte terțe părți care folosesc rețeaua Furnizorului ca mediu de comunicare. Furnizorul nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale chiar dacă este originat de la Clienti, sau orice terță parte ce folosește rețeaua Furnizorului ca mediu de comunicare.

1.2 Furnizorul crede că eliminarea SPAM-ului și a abuzurilor vor rezulta într-un Internet mai ieftin, mai bun și mai eficient pentru clienții săi.

#### **2. Definiții**

2.1 Furnizorul definește ca abuz sau folosirea ilegală a rețelei:

- Orice e-mail comercial (comunicare comercială prin intermediul poștei electronice) ce este trimis către o adresă ce nu a cerut și confirmat în mod expres dorința de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ și nu se limitează la: reclame, sondaje de opinie, oferte promoționale, etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/ "Unsolicited Comercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.
- Generarea unui trafic neobișnuit de mare cu scopul de a supraîncărca conexiunea unui server sau a unui utilizator internet sau pentru a epuiza resursele serverelor blocând access-ul utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz va fi definit în continuare ca "flood".
- Orice activitate ce are ca scop accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse ce nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități includ, fără a se limita la acestea: exploatarea breșelor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea (scanarea) după breșe de securitate a unor calculatoare neconectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.
- Transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale ce violează legile în vigoare, sunt protejate prin copyright, marcă de comerț, de fabrică sau de serviciu, sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea.
- Transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare.

#### **3. Reguli Furnizor**

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

3.2 Clienților sau oricărui terți care folosesc rețeaua Furnizorului, le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor, să folosească rețeaua Furnizorului pentru a trimite SPAM-uri și de a abuza de ea. În cazul în care se trimit e-mail-uri în masă, expeditorii trebuie să păstreze date ce atestă aprobarea fiecărui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele să fie trimise. Dacă astfel de dovezi nu există Furnizorul poate considera după propria sa apreciere, că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. Furnizorul nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un client al său.

3.3 Clienții sunt responsabili ca ei, clienții lor și partenerii lor să respecte aceste reguli de utilizare. Clienții vor fi răspunzători pentru toate abuzurile făcute de ei și de clienții sau partenerii lor, prin legătura lor la rețeaua Furnizorului.

3.4 Orice încercare de violare a securității rețelei sau de abuz sunt interzise. Furnizorul va investiga plângerile legate de aceste incidente și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă Furnizorul primește o plângere, îndreptată către un Client al său (client al unui client, partener al unui client), acesta va fi trimisă către Client pentru a fi rezolvată. Dacă într-un interval de 24 de ore nu se primește nici un răspuns care să indice că problema a fost rezolvată, Furnizorul poate bloca traficul spre/de la adresa/adresele IP implicate în plângere până când Furnizorul este convins că problema s-a rezolvat și că s-au luat măsuri de precauție pentru a preveni incidentele viitoare. Furnizorul poate

bloca traficul către IP-urile implicate în plângere, sau către toate IP-urile clientului, până este convins că s-au luat măsuri de siguranță de către Client pentru a nu se mai repeta incidentele.

3.5 Clienților, care folosesc legătura la rețeaua Furnizorului pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată cu o notificare de 1(una) oră înainte sau imediat, fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat, Furnizorul va încerca să contacteze Clientul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută.

3.6 Clienții ce administrează un domeniu Internet au obligația de a configura două căsuțe poștale: [postmaster@domeniu.ro](mailto:postmaster@domeniu.ro) și [abuse@domeniu.ro](mailto:abuse@domeniu.ro). Mesajele trimise către aceste adrese trebuie citite de persoane în măsură să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De asemenea toți Clienții sunt obligați să anunțe Furnizorul care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca altfel de probleme să nu se mai întâmple.

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

3.8 Furnizorul nu discută decât cu Clienții săi direcți. Este răspunderea Clientului de a discuta cu clienții săi pentru a rezolva problemele apărute.

3.9 Clientul are obligația :

a) Să nu răspundă la cereri ARP venite din rețeaua Furnizorului pentru alte adrese IP decât cele alocate de către Furnizor. În acest scop Clientul este obligat:

- Să nu seteze pe interfețele direct conectate la rețeaua Furnizorului alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către Furnizor. În această categorie intră și adresele IP folosite de către Client în rețeaua locală și care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de rețeaua Furnizorului.
- Să nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua Furnizorului opțiunea "proxy – arp" și o va dezactiva pe echipamentele care o au activată în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco).

b) Să nu răspundă la cereri de tipul BOOTP, DHCP și alte cereri de configurare venite din rețeaua Furnizorului. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Clientului, ele trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua Furnizorului.

c) Să nu trimită spre rețeaua Clientului cereri de modificare a rutelor pentru alte adrese IP decât cele alocate de către Furnizor sau aparținând Clientului. În acest scop, nu se vor activa și folosi pe interfața direct conectată la rețeaua Furnizorului, protocoale de anunțare dinamică a rutelor, altele decât cele convenite cu Furnizorul, și se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.

d) Să nu trimită spre rețeaua Furnizorului pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de Furnizor.

e) Să evite trimiterea spre rețeaua Furnizorului a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tip ARP), acestea din urmă trebuind să respecte un algoritm de mărire a intervalului de interogare care să ajungă la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.