

## Acord de Utilizare a Serviciilor StarVault

**PREZENTUL ACORD DE UTILIZARE A SERVICIILOR (AUS) are loc între Star Storage SA, cu sediul social în București, sectorul 2, Bulevardul Prof. Dimitrie Pompei nr. 8, et. 1, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/7685/2000, număr unic de înregistrare 13289912, atribut fiscal RO, cont IBAN: RO68BACX0000003002511000 deschis la Banca Comercială UniCredit Tiriac – Sucursala Rosetti, reprezentată legal prin Catalin Nicolae Paunescu, Director General, numită în continuare FURNIZOR și entitatea juridică care a comandat servicii prin portalul [www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro) denumită în continuare CLIENT. Utilizarea și accesul Clientului la servicii sunt guvernate de acest acord de utilizare a serviciilor care include Termenii și condițiile de utilizare a serviciului și politica de confidențialitate.**

**PRIN BIFAREA CASUTEI CARE FACE LEGATURA CU AUS SAU PRIN INSTALAREA SAU UTILIZAREA SERVICIILOR, CLIENTUL ESTE DE ACORD CU URMATOARELE:**

- 1. A ACCEPTAT ÎN TOTALITATE ACORDUL DE UTILIZARE A SERVICIILOR**
- 2. ESTE DE ACORD SĂ RESPECTE ȘI SĂ SE SUPUNA ACESTUI ACORD**
- 3. INDIVIDUL CARE ACȚIONEAZĂ ÎN NUMELE ENTITĂȚII JURIDICE ȘI ACCEPTĂ AUS ARE AUTORITATEA SĂ REPREZINTE ACEASTA ENTITATE**
- 4. ACEST ACORD ESTE ANGAJAT ȘI PURTĂTOR DE OBLIGAȚII ÎN RELATIA DINTRE FURNIZOR ȘI CLIENT.**
- 5. DACA DIN ORICE MOTIV CLIENTUL NU ACCEPTĂ TOTI TERMENII AUS ESTE RUGAT SĂ NU BIFEZE CASUTA CARE FACE LEGATURA CU AUS ȘI SĂ NU INSTALEZE SAU SĂ UTILIZEZE SERVICIILE FURNIZORULUI.**

### **1. DEFINIȚII:**

„Afiliat” înseamnă orice societate parte din grupul de societăți al Clientului, orice persoană care controlează sau este controlată în mod direct sau în mod indirect de către persoană indicată sau aflată sub control comun direct sau indirect cu persoana indicată, respectiv care are capacitatea de a controla administrarea și politica respectivei persoane în mod direct sau indirect, prin dreptul de proprietate asupra acțiunilor cu drept de vot sau prin dreptul de a alege majoritatea membrilor consiliului de administrație al respectivei persoane.

„AUS” este prescurtarea de la Acord de Utilizare a Serviciilor.

„Client” înseamnă entitatea juridică care a agreat AUS prin bifarea casutei care face referire la acest document sau prin instalarea și/sau utilizarea serviciilor Star Storage.

„Conținutul clientului” înseamnă toate datele, aplicațiile software sau informațiile, incluzând, fără a se limita la acestea, fișiere text, scripturi software, video, sunete, muzică, grafice și imagini care sunt create, încărcate sau transferate de către client utilizând Serviciile Furnizorului.

“Comanda” inseamna comanda unui serviciu care poate include o comanda noua sau o modificare a serviciului deja comandat (up-grade sau down-grade). Comanda trebuie sa fie plasata prin intermediul portalului StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)) sau orice alta metoda precizata de Furnizor.

“Serviciu” reprezinta serviciile furnizate de Furnizor in Centru de Date asa cum sunt descrise in oferta de pe site-ul [www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro) si in Termenii si Conditiiile prezentului AUS

“Data aniversara de facturare” inseamna data la care va fi platita factura, cu exceptia furnizata in aceasta definitie. Spre exemplu, daca data curenta este 20 mai 2013, atunci data de plata a facturii este a douazecea zi din luna mai. Daca data aniversara de facturare este o data care nu exista in fiecare luna din calendar, atunci data de facturare va fi ultima zi din luna respectiva (exemplu: daca data aniversara de facturare este 30, atunci in februarie, data aniversara de facturare va fi 28 sau 29 februarie, in functie de an).

“Data de activare” inseamna data la care clientul a instalat un serviciu sau data la care i-au fost comunicate toate credentialele (nume de utilizator si parola) de activare a serviciului.

“Informatii Client” se refera la informatiile legate de facturare, date de contact, modalitati de plata si alte informatii asemanatoare prezentate in sectiunea “Contul meu” din portalul StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)).

„Informatii Confidentiale” inseamna orice informatii confidentiale, private sau cu caracter de secret comercial, marcate sau nu sau in alt mod, informatii desemnate cu titlu confidential, sub forma electronica, de document sau alta forma, si includ, fara limitare, informatii care nu sunt cunoscute public privind finante, clienti actuali si potentiali, identitati ale comerciantilor, planuri de afaceri si marketing, propuneri, proiecte, previziuni, angajati si compensatii, desene, manuale, inventii, cereri de brevet, informatii de proces si fabricatie, planuri si rezultate cercetare, programe computer, baze de date, programe software, grafice de flux, specificatii, date tehnice, informatii stiintifice si tehnice, rezultate testari, studii de piata, know-how-ul aferent oricarora din cele de mai sus. Prevederile AUS si Anexele la acesta, precum si informatiile si datele furnizate inainte, in timpul sau ca urmare a finalizarii sau incetarii AUS sunt de asemenea incluse in cadrul Informatiilor Confidentiale. Informatiile Confidentiale includ atat informatii aferente partilor, cat si informatii primite de catre oricare dintre parti de la terti, pe care partea receptoare este obligata sa le pastreze confidentiale.

“ Nivelul de Calitate a Serviciilor (SLA)” face referire la nivelul de calitate garantat pentru functionarea serviciilor, detalii care sunt continute in sectiunea NIVELUL DE CALITATE A SERVICIILOR a acestui document.

“Portalul StarVault” inseamna portalul accesibil la adresa [www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro) (sau alte locatii asemanatoare pe care Furnizorul le poate aloca la intervale diferite de timp).

“Termen initial” inseamna perioada care incepe de la data de activare si continua pana la data aniversara de facturare, cu exceptia cazului in care serviciul este anulat.

“Termen de reinnoire” inseamna perioada care incepe din ultima zi a termenului initial sau a termenului de reinnoire si care continua pana la urmatoarea data aniversara de facturare, cu exceptia cazului in care serviciul este anulat.

## 2. DREPTURILE SI OBLIGATIILE FURNIZORULUI:

Dupa acceptarea de catre Furnizor a unei comenzi si cu respectarea termenilor precizati in AUS, Furnizorul este de acord sa faca eforturi comerciale rezonabile pentru a furniza serviciile in concordanta cu temenii descrisi in AUS.

- a) Furnizorul isi rezerva dreptul de a respinge la discretie orice solicitare de servicii provenita de la un individ sau entitate juridica.
- b) Furnizorul poate schimba, intrerupe, adauga, modifica serviciile, schimba pretul sau inlatura facilitati sau functionalitati ale serviciilor dupa notificarea prealabila a clientului prin **metodele descrise la capitolul 17.2**. Este raspunderea clientului sa verifice frecvent portalul StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)) pentru identificarea acestor notificari si sa aiba date de contact valide.
- c) In conditiile in care clientul continua sa foloseasca serviciile dupa ce au fost operate modificari inseamna acceptarea de catre Client a acestor modificari.
- d) Furnizorul nu este responsabil pentru furnizarea serviciilor catre terte parti.
- e) Furnizorul se obliga sa asigure toate sistemele de securitate pentru accesul fizic la infrastructura Clientului.
- f) Furnizorul nu isi asuma responsabilitatea pentru securitatea, integritatea si consistenta datelor Clientului stocate pe platforma Furnizorului sau transmise pe canalele de comunicatie de date. Furnizorul va emite factura lunar, conform datei de facturare, si o va comunica Clientului, prin e-mail, fax sau prin curier cu confirmare de primire la adresa mentionata in preambul, inasa nu va raspunde de neprimirea acesteia de catre Client din motive independente de Furnizor. In situatia in care Clientul nu primeste factura, indiferent de motiv, Clientul are obligatia sa efectueze plata facturii in termen, pentru aceasta fiind obligat sa se informeze prin orice mijloace despre sumele de plata pe care le datoreaza Star Storage.

### 3. DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTULUI

- a) Sa beneficieze de serviciile comandate, acestea fiind oferite din Centrul de Date al Furnizorului.
- b) Sa respecte legislatia, regulile si reglementarile in vigoare.
- c) Sa acceseze si sa utilizeze Serviciile cu respectarea Termenilor si Conditilor de utilizare mentionate in prezentul AUS.
- d) Sa plateasca serviciile cel tarziu la termenul scadent mentionat pe factura.
- e) Sa foloseasca masuri de securitate rezonabile pentru a permite accesul angajatilor sau altor persoane autorizate la serviciile furnizate. Furnizorul nu isi asuma responsabilitatea in cazul aparitiei oricaror probleme de securitate in reseaua Clientului, obligatia de a-si asigura securitatea, apartinand in exclusivitate Clientului.
- f) Sa colaboreze cu echipa Furnizorului pentru investigarea breselor de securitate sau orice activitate considerata suspecta de a incalca prezentul AUS.
- g) Sa respecte termenii de licentiere pentru orice aplicatie software, de continut, servicii si site-uri web pe care clientul le va folosi sau accesa atunci cand utilizeaza serviciile Furnizorului.
- h) Sa comunice catre Furnizor date corecte, actualizate si complete la crearea contului si plasarea comenzilor
- i) Sa-si actualizeze permanent informatia din contul de client. Clientul se obliga sa notifice Furnizorului, cu cel putin 3 zile lucratoare inainte, orice modificare vizand adresa sediului sau, precum si/sau datele sale de identificare (puncte de contact, cont bancar, etc.).
- j) Clientul se obliga sa notifice imediat Furnizorul ca societatea sa a devenit subiectul procedurii reorganizarii judiciare si a falimentului.
- k) Sa-si asume responsabilitatea pentru utilizarea serviciilor de catre toate persoanele carora clientul le-a permis accesul. Clientul se obliga sa suporte cheltuielile determinate de refacerea sau repunerea in functiune a Serviciilor deranjate din vina sa sau a persoanelor carora Clientul le-a permis accesul la Servicii.
- l) Sa faca eforturi rezonabile pentru a preveni accesul sau folosirea neautorizata a serviciilor si sa notifice imediat Furnizorului, folosind serviciul de suport clienti, orice activitate cunoscuta sau suspecta de a fi neautorizata cu privire la accesul in contul clientului, la servicii sau la oricare alta bresa de securitate.
- m) In cazul in care clientul foloseste aceste servicii pentru a dezvolta oferte catre terti asa cum este permis in prezentul AUS, clientul trebuie sa stabileasca un acord cu tertul care va include temenii relevanti din documentul prezent si sa elibereze Furnizorul de responsabilitatea pentru eventualele pagube in defavoarea tertului ca rezultat al folosirii ofertei clientului. Clientul nu are dreptul de a revinde sau distribui serviciile de sine statatoare catre terte parti fara a semna in prealabil un acord de revanzare/distributie cu Furnizorul.
- n) Clientul are dreptul, in conditiile in care este la zi cu plata serviciilor, sa solicite transferul datelor pe un alt suport (DVD, HDD portabil etc.), care va fi asigurat de catre Client.

#### 4. VARSTA SI CAPACITATEA DE CONTRACTARE

- a) Clientii trebuie sa aiba cel putin 18 ani si sa detina capacitate legala pentru a comanda servicii. In cazul in care clientul comanda in numele unui angajator, companie sau alta entitate legala, clientul reprezinta si garanteaza ca are drepturile legale si autoritatea sa comande servicii si sa se supuna AUS in numele angajatorului respectiv.

#### 5. POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

##### Date cu caracter personal

Colectarea si utilizarea datelor cu caracter personal este guvernata de **Politica de Confidentialitate a Datelor**.

#### 6. UTILIZAREA SI ACCESUL LA SERVICII

##### 6.1. Conduita generala

##### 6.1.1. Clientul nu are permisiunea de a utiliza Serviciile pentru a transmite, a copia, a posta, a distribui, a reproduce, a utiliza, a incarca sau a prelucra in orice alt mod materiale:

- a) ilegale, obscene, vulgare, calomniatoare, amenintatoare, abuzive, materiale care indeamna la ura rasiala, etnica sau sunt in orice alt mod defaimatoare;
- b) pentru care nu are dreptul legal de transmitere, reproducere sau difuzare, sub orice sistem juridic, romanesc sau strain;
- c) care aduc atingere unui drept de proprietate intelectuala al unui tert, incluzand, dar fara a se limita la, dreptul de autor, dreptul asupra unei marci sau inventii;
- d) care contin virusi sau orice alt tip de cod, fisiere, sau programe care sunt create sa distruga, intrerupa sau sa limiteze functionarea oricarui alt software, componente hardware sau echipament de telecomunicatii;
- e) care contin oferte frauduloase de bunuri sau servicii sau de orice alte materiale promotionale care contin afirmatii, pretentii sau reprezentari false de natura sa insele sau sa induca in eroare;
- f) care contin informatii despre modul de derulare a unor activitati ilegale.

##### 6.1.2. Totodata, Clientul nu are dreptul:

- a) de a expedia mesaje prin e-mail care au ca intentie sa hartuiasca sau sa deranjeze alti utilizatori ai retelei Internet;
- b) de a continua sa expedieze mesaje prin e-mail catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
- c) de a expedia mesaje prin e-mail intr-o maniera care incalca politicile de utilizare ale altui furnizor de servicii pe Internet;

- d) de a utiliza serviciul in scopul instigarii la, lansarii sau coordonarii de atacuri informatice de orice tip impotriva oricarui sistem sau utilizator de Internet sau de pe alte retele conectate sau nu la Internet, prin metode wired, wireless sau in alte tehnologii existente sau viitoare, incluzand, dar fara a se limita la, atacuri Denial of Services (DoS) sau Distributed DoS (DDoS); trimiterea de mesaje spam; furt de identitate electronica sau obtinerea de foloase necuvenite prin exploatarea vulnerabilitatilor sistemelor electronice;
- e) de plata si e-banking; phishing; pharming; click fraud; spyware; keylogging; sniffing; partajare ilegala de carduri televiziune DTH etc;
- f) de a utiliza adresa de IP (dinamica sau statica), primita ca urmare a utilizarii Serviciului, in programe rulate pe un calculator de orice tip cu scopul de a obtine informatii / rapoarte de la alte calculatoare utilizate pentru scopuri ilegale, cum ar fi de exemplu calculatoarele care fac parte dintr-un botnet utilizat pentru atac DDoS, spamming sau alte actiuni ilegale;
- g) sa organizeze campanii de mesaje e-mail trimise in masa.

## 6.2. Responsabilitatea pentru continut

- a) Pentru toate informatiile, datele, software-ul, precum si orice alte materiale incluzand, dar fara a se limita la muzica, sunet, fotografii, grafice, materiale video, mesaje, indiferent daca au fost afisate in mod public sau transmise / accesate individual, prin intermediul Serviciului, persoana care a fost sursa unor astfel de materiale este responsabila.
- b) Ca urmare, Clientul este in intregime responsabil pentru toate materialele pe care le incarca, reproduce, pune la dispozitie in mod public pe contul pus la dispozitie sa de catre Furnizor.
- c) Furnizorul nu isi asuma nicio responsabilitate pentru continutul vreunui material creat sau disponibil prin intermediul Serviciului, incluzand receptionarea de catre Beneficiar a unor informatii cu caracter ilegal sau prejudiciabil in orice alt mod pentru Client sau alte persoane.

## 6.3. Conexiunea la alte retele

Furnizorul nu garanteaza ca serviciile furnizate de terte surse sunt acceptabile si disponibile in orice zona a Romaniei. Daca Clientul acceseaza alt continut sau servicii de pe site-urile unor terti, Furnizorul nu este responsabil pentru respectarea de catre Client a legilor locale sau a altor acte normative in vigoare in acele tari. Furnizorul nu va fi responsabil pentru situatia in care Clientul nu are acces la diverse domenii de Internet sau pentru includerea IP-ului Clientului in diverse liste negre.

## 6.4. Securitatea sistemului si a retelei

Clientul nu are voie sa incalce sau sa incerce sa incalce securitatea retelei si a Serviciilor Furnizorului prin:

- a) accesarea de date care nu sunt destinate Clientului sau patrunderea intr-un server sau cont la care Clientul nu are permisiunea de acces;
- b) incercarea de a proba, scana sau testa vulnerabilitatea unui sistem sau a unei retele sau de a incalca securitatea acestuia / acesteia sau masurile de autentificare fara a fi autorizat in mod corespunzator;
- c) incercarea de a interfera cu scopul de a intrerupe sau de a face inutilizabil Serviciul de catre un alt Client, gazda sau retea inclusiv, dar fara a se limita la, mijloace de supraincarcare, "flooding", "mailbombing" sau "crashing";
- d) contrafacerea oricarui "header" TCP/IP sau a oricarei parti din informatia cuprinsa in acesta odata cu expedierea prin e-mail sau catre un grup Usenet. Pentru protejarea retelei, a resurselor furnizorului

Internet, precum si a celorlalti clienti, in cazul unor atacuri de tip "Denial-of-Service" avand ca tinta adrese Internet alocate Clientului, Furnizorul isi rezerva dreptul de a lua masurile care se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Masurile pot include, dar nu se limiteaza la, blocarea temporara a adreselor sau a claselor de adrese supuse atacului.

- e) oricare alte metode al caror scop este de a accesa date si informatii care nu ii sunt destinate.
- f) Furnizorul depune toate eforturile pentru a pastra confidentialitatea informatiilor dezvaluite de catre client pe perioada utilizarii Serviciului. Furnizorul nu raspunde pentru informatiile pe care Clientul le dezvaluie tertilor.
- g) Furnizorul nu monitorizeaza comunicatiile Clientului in scopul verificarii conformitatii cu prezenta Politica. Totusi, atunci cand Furnizorul detine informatii cu privire la activitati ale Clientului contrare celor de mai sus, poate lua orice masuri pe care le considera necesare in vederea incetarii acestor activitati, incluzand, dar fara a se limita la, oprirea serviciului, , rezilierea acordului de furnizare servicii si refuzul ulterior de a incheia contracte cu Clientul. Clientul este obligat sa permita reprezentantilor Furnizorului accesul la calculatorul / serverul sau pentru a verifica respectarea de catre Client a dispozitiilor acestei Politici. In cazul in care Clientul nu permite accesul la calculatorul / serverul sau se considera ca acesta recunoaste ca este in culpa, Furnizorul are dreptul de a se adresa autoritatilor competente pentru a sesiza orice activitati neconforme Politicii si legislatiei in vigoare. Accesul va fi permis numai in baza unei notificari prelabile si cu obligatia Furnizorului de a pastra confidentialitatea datelor Clientului pe care le afla cu aceasta ocazie, sub sanctiunea de daune interese pentru incalcarea acestei obligatii.

## 6.5. Echipamente

Echipamentele care apartin Clientului, necesare pentru functionarea Serviciului trebuie sa aiba dimensiunile standard ale rack-urilor (19 inch), sa aiba sursa redundanta de alimentare electrica sau echipament de protectie.

## 6.6. Comanda si modificarea serviciilor

- a) Clientul poate comanda si modifica servicii folosind Portalul StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)) sau o alta modalitate stabilita de Furnizor. Pentru comanda si modificarea Serviciilor prin intermediul portalului StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)), Clientul trebuie sa-si creeze un cont pe acest portal. Este responsabilitatea Clientului ca informatia furnizata sa fie corecta si completa tot timpul. In caz contrar, se considera incalcat prezentul AUS, fapt care poate conduce la anulara contului de client.
- b) La crearea unui cont nou, pentru asigurarea conditiilor optime de functionare a serviciilor, Clientul stabilestecredentialele (un nume de utilizator si o parola de acces in cont). Clientul este responsabil pentru mentinerea in siguranta a credentialelor de acces la Servicii. Clientul este de asemenea responsabil pentru activitatile sau actiunile intreprinse in contul sau, indiferent daca au fost sau nu autorizate de catre Client.
- c) Furnizorul poate accepta aceste comenzi la discretie si va notifica clientul la adresa de mail furnizata in cadrul procesului de creare a contului de clienti in Portalul StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)).
- d) Pentru anulara serviciilor, Furnizorul solicita o notificare scrisa trimisa de catre client la adresa de e-mail [suport@star-vault.ro](mailto:suport@star-vault.ro) cu cel putin 5 zile lucratoare inaintea datei aniversare de facturare. In cazul in care clientul nu trimite aceasta notificare scrisa in termen de 5 zile lucratoare, anulara serviciilor va intra in vigoare de la urmatoarea data aniversara de facturare iar clientul va fi taxat pentru servicii pe durata termenului de reinnoire a serviciului relevant in context. Toate serviciile anulate inainte de termenul de 5 zile lucratoare vor ramane la dispozitia clientului pana la intrarea in vigoare a procesului automat de realocare a serverului la data aniversara de facturare.

## 6.7. Drepturi de folosire a serviciilor.

Respectand termenii si conditiile prezentului AUS, Furnizorul acorda clientului un drept de folosire neexclusiv, ne-transferabil, ne-relicentiabil, cu exceptia cazului in care se are in vedere accesul intern al serviciilor pentru indeplinirea scopurilor interne sau de folosire a serviciilor pentru a crea, oferi si furniza catre terti servicii sau oferte noi.

## 7. TARIFE SI PLATA SERVICIILOR

### 7.1. Tarife

- a) Toate costurile pentru provizionarea Serviciilor se vor plati la Data Aniversara de Facturare definita in AUS si / sau pe portalul StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)). De exemplu, tarifele pentru Termenul Initial vor trebui platite in ziua activarii sau inainte de provizionarea serviciilor, in functie de modalitatea de plata (plata cu cardul sau prin ordin de plata).
- b) Tarifele pentru reinnoirea Serviciilor vor trebui platite inainte de Data Aniversara de Facturare pentru noul Termen de Reinnoire.
- c) Suma datorata poate fi ajustata prin adaugarea de servicii, upgrade-ul/down-grade-ul Serviciilor sau intreruperea Serviciilor.
- d) Tarifele pentru servicii suplimentare sau upgrade-urile a caror comanda este acceptata in Data Aniversara de Facturare vor trebui platite la Data Aniversara de Facturare.
- e) Tarifele pentru serviciile suplimentare sau up-grade-urile de Servicii pentru care comanda este acceptata dupa Data Aniversara de Facturare vor fi proratare la nivel de zi (se va folosi conventia ca fiecare luna are 30 de zile), facturate ca un tarif perceput o singura data in regim pro-rata, tarif care va fi platit la urmatoarea Data Aniversara de Facturare.

### 7.2. Tarife suplimentare/Tarife platibile o singura data

- a) Tarifele ocazionate de servicii suplimentare, cum ar fi, dar nelimitandu-se la, depasirea latimii de banda alocata, salvarea sau arhivarea datelor stocate etc, vor trebui platite la urmatoarea Data Aniversara de Facturare.
- b) Tarifele platibile o singura data, cum ar fi tarifele de instalare sau configurare a unui anumit serviciu, latime de banda, spatiu de stocare suplimentar, tarife de administrare si interventie in afara orelor de program, vor trebui platite la facturare sau in functie de acordul realizat intre Client si Furnizor.

### 7.3. Modalitati de plata

- a) Platile se pot face cu cardul prin intermediul portalului StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)) sau prin ordin de plata, pe baza facturii proforme trimisa prin e-mail (la adresa furnizata de client odata cu crearea contului de client in portalul StarVault), dupa plasarea comenzii de catre Client si acceptarea ei de catre Furnizor.
- b) Furnizorul va emite factura lunar. Platile vor fi facute in Lei, in contul inscris pe factura sau proforma, la rata de schimb Lei/Euro comunicata de BNR si valabila la data facturii/proforme + 2% (comision pentru acoperirea riscului de schimb valutar). Plata Serviciului se va face in cel mult 15 zile calendaristice de la data emiterii facturii. Plata va fi considerata realizata la data creditarii contului Star Storage.



#### 7.4. Penalitati de intarziere

- a) Daca Furnizorul va intarzia in prestarea Serviciilor sau nu va presta Serviciile, pentru fiecare zi de intarziere, Furnizorul va plati penalitati de 0,5 % din valoarea abonamentului lunar pentru Serviciilor intarziate. Valoarea cumulata a penalitatilor nu va putea depasi valoarea abonamentului lunar pentru Serviciile aflate in intarziere.
- b) Daca Clientul va intarzia plata facturilor pentru Serviciile efectuate, pentru fiecare zi de intarziere, Clientul va plati penalitati de 0.5 % din valoarea sumelor restante. In cazul intarzierilor la plata facturilor cu mai mult de 15 zile de la data scadentei, Clientul va plati o suma reprezentand penalitati de intarziere, in cuantum de 2% pe zi de intarziere aplicate la valoarea obligatiei intarziate. Valoarea cumulata a penalitatilor nu va putea depasi valoarea debitului datorat.

#### 7.5. Refinantare

- a) Toate tarifele platite catre Furnizor sunt nereturnabile. In cazul in care Clientul considera ca facturile contin erori, trebuie sa semnaleze acest lucru Furnizorului, prin mail la adresa [suport@star-vault.ro](mailto:suport@star-vault.ro), in termen de 7 zile calendaristice de la emiterea facturii in discutie.
- b) Orice factura asupra careia nu sunt semnalate nereguli de catre Client, prin modalitatea amintita mai sus, va fi considerata acceptata de Client si corecta.
- c) Clientul este responsabil pentru costurile aditionale (incluzand, dar fara a se limita la, tarife rezonabile solicitate de avocati, cheltuieli de judecata, tarife ale agentilor de colectare de credite etc.) efectuate de Furnizor pentru impunerea colectarii sumelor datorate de Client.

### 8. SECURITATE

- a) Furnizorul este de acord sa aloce resurse materiale si umane rezonabile pentru a asigura protectia continutului Clientului. In afara de responsabilitatea pentru asigurarea securitatii fizice, Clientul este singurul responsabil pentru mentinerea datelor, integritatea, politicile de retentie, securitatea si back-up-ul continutului.
- b) In situatia in care Clientul transfera continutul folosind retele publice sau private, Clientul este singurul responsabil pentru respectarea legilor si reglementarilor aplicabile in regiunile sau tarile vizate in ceea ce priveste securitatea, politica de confidentialitate, legalitatea si/sau manipularea in conditii de siguranta a continutului.

### 9. LIMITARE DE RESPONSABILITATE

- a) Cu exceptia prevederilor legale, Clientul foloseste serviciile aflate in proprietatea Furnizorului din proprie initiativa si pe propriu risc. Serviciile sunt puse la dispozitie de catre Furnizor ca atare si nu sunt oferite garantii de orice fel.
- b) Clientul va fi singura persoana responsabila de eventualele distrugerii cauzate calculatorului prin intermediul caruia este accesat Serviciul sau de alte pierderi de date ce pot rezulta din descarcarea oricaror materiale.
- c) Pentru serviciile oferite de Furnizor in parteneriat cu terte companii (cum ar fi de exemplu serviciile de comunicatii electronice Internet / VPN) Furnizorul nu isi asuma nicio responsabilitate privind orice fel de



paguba de orice natura provocata de actiunile, inactiunile sau masurile intreprinse sau luate de respectivele terte companii. De exemplu, Furnizorul nu isi asuma nicio raspundere pentru situatiile in care furnizorii de conectivitate Internet/VPN restrictioneaza accesul Clientului din motive de incalcare a conditiilor de conduită generala.

**Furnizorul:**

- d) In mod expres nu ofera garantii, fie ca sunt exprese sau implicate de un anumit context legislativ sau economic.
- e) Nu garanteaza ca Serviciile vor respecta cerintele Clientului sau ca operarea Serviciilor va fi neintrerupta, sigura, sau fara erori si ca toate defectele vor fi corectate.
- f) Nu garanteaza si nu pune conditii pentru utilizarea sau rezultatul utilizarii Serviciilor in ceea ce priveste acuratetea, disponibilitatea, timpul de livrare sau alte caracteristici. Clientul isi asuma total responsabilitatea pentru utilizarea Serviciilor atat in ceea ce il priveste, cat si in relatia cu terte parti ca utilizatori finali ai serviciilor oferite de Client.
- g) Exceptand situatiile prevazute de lege, sub nicio forma Furnizorul nu va fi facut responsabil de catre Client pentru daune materiale si morale, indiferent ca acestea sunt speciale, indirecte, punitive, cu titlu de exemplu sau consecinte de orice fel ale actiunilor intreprinse de Client, incluzand, dar nelimitandu-se la, compensari, returnari de fonduri sau daune legate sau aparute ca urmare a utilizarii sau pierderii capacitatii de utilizare a Serviciilor, pierderi de venituri, date, informatii, oportunitati de afaceri, contracte, profituri anticipate, investitii, chiar daca Furnizorul a fost notificat cu privire la posibilitatea aparitiei unor astfel de daune.
- h) Cu exceptia prevederilor legale, Furnizorul nu va fi facut responsabil de catre Client pentru daune rezultate ca urmare a nerespectarii unor garantii exprese, implicate sau rezultate in urma unor conditionari, a breselor existente in AUS, contracte, acorduri sau acte aditionale, neglijenta, responsabilitate stricta sau orice alta teorie legala referitoare la site-urile si Serviciile Furnizorului.

## 10. ALOCAREA RASPUNDERII

- a) Partile prezentului AUS sunt de acord ca aspectele legate de limitarea si alocarea raspunderii precizate mai sus sunt elemente esentiale ale contractarii serviciilor.
- b) Fara prezenta acestor elemente, Furnizorul nu ar fi intrat in acest AUS.
- c) Preturile Furnizorului reflecta alocarea si limitarea raspunderii asa cum sunt descrise in prezentul document.

## 11. MARCI COMERCIALE

Clientul acorda Furnizorului licenta ne-exclusiva, la nivel mondial si fara taxe suplimentare, pe toata Durata prezentului AUS pentru folosirea marilor, logo-urilor sau denumirilor comerciale ale Clientului corelate cu Serviciile puse la dispozitie de catre Furnizor (inclusiv serviciile de suport) si acorda permisiunea de a fi listat ca si client al Serviciilor oferite de Furnizor.

## 12. SUSPENDAREA SERVICIILOR

### 12.1. Furnizorul poate suspenda furnizarea serviciilor catre Client, fara a fi facut responsabil in cazul in care:

- a) Furnizorul suspecteaza ca Serviciile au fost, sunt sau vor fi utilizate de catre Client, fara a fi respectat prezentul AUS sau legislatia in vigoare, regulile si reglementarile indiferent de jurisdicție.
- b) Clientul nu coopereaza cu Furnizorul in contextul investigatiilor oricarei activitati considerate suspecte de catre Furnizorul in conformitate cu cele amintite mai sus.
- c) Furnizorul, suspecteaza ca Serviciile oferite catre Client au fost accesate sau manipulate de o terta parte fara acordul Clientului sau violand prezentul AUS.
- d) Furnizorul suspecteaza ca suspendarea serviciilor este necesara pentru a proteja rețeaua Furnizorului sau ceilalti clienti ai Furnizorului.
- e) Termenul de plata al Serviciilor este depasit cu mai mult de 15 zile calendaristice, incluzand Data Aniversara de Facturare. In aceasta situatie, accesul clientului va fi restrictionat catre resursele alocate in cadrul serviciului. In masura in care Furnizorul considera, Continutul Clientului va fi pastrat pentru o durata de maxim 15 de zile calendaristice de la data suspendarii accesului. In cazul neachitarii, in cea de a 30 –a zi serviciul va fi desfiintat complet, iar toate datele vor fi sterse fara posibilitate de recuperare.
- f) Suspendarea este ceruta de lege, statut, reguli sau regulamente. Furnizorul va notifica intr-un termen rezonabil Clientul despre suspendarea serviciilor sub incidenta acestui paragraf si va da sansa Clientului sa remedieze situatia care poate conduce la suspendarea Serviciilor, cu exceptia cazurilor in care Furnizorul determina, in urma propriei analize comerciale, ca suspendarea mai rapida a Serviciilor este necesara pentru a proteja Furnizorul sau clientii acestuia de riscurile operationale si de securitate sau in situatia in care suspendarea este ceruta de o institutie sau organism judiciar.

**12.2.** In cazul in care Furnizorul suspenda drepturile Clientului de a accesa sau utiliza orice portiune din Serviciile furnizate:

- a) Clientul ramane responsabil pentru toate platile si taxele datorate pana la data suspendarii.
- b) Clientul ramane responsabil pentru toate tarifele si taxele aplicabile aferente Serviciilor la care Clientul are inca acces, inclusiv cu plata tarifelor pentru stocarea datelor si cele ocazionate de procesele continuate sau indeplinite dupa data suspendarii Serviciilor.
- c) Prevederile SLA-ului nu se aplica pe durata suspendarii serviciilor
- d) Furnizorul nu va fi facut raspunzator de catre Client pentru daunele sau pierderile pe care Clientul le va avea ca rezultat al suspendarii Serviciilor.

## 13. DURATA AUS

**13.1.** Cu exceptia cazului in care serviciile sunt furnizate si tarificate la numar de ore ca urmare a plasarii unei comenzi sau a unei alte modalitati agreeate de parti in scris, Durata AUS va incepe din Data de activare a serviciului si va fi reinnoit automat la fiecare Data Aniversara de Facturare pana in momentul in care AUS inceteaza, asa cum este precizat mai jos.

### 13.2. Incetarea de comun acord a AUS

- a) Fara a afecta celelalte modalitati de reziliere mentionate in prezentul AUS, Clientul are posibilitatea sa anuleze prezentul acord, cu o notificare prealabila in scris trimisa catre Furnizorul cu cel puțin 10 zile lucratoare inainte. In acest caz, Clientul va plati Furnizorului toate sumele datorate in termen de cel mult 5 zile lucratoare dupa incetarea AUS.
- b) In cazul in care Clientul doreste sa inceteze AUS inainte de expirarea perioadei initiale pentru care este plasata comanda Serviciilor, va fi obligat la plata cu titlu de daune, a unei sume egale cu valoarea tuturor

tarifelor de abonament lunar ramase de platit pana la expirarea perioadei mentionata in comanda. In cazul in care incetarea prezentului contract are loc ca urmare a intarzierii indeplinirii obligatiei asumate, daunele pretinse se adauga penalitatilor de intarziere calculate potrivit articolului 7.4.

- c) Furnizorul poate anula prezentul AUS dupa ce a notificat Clientul cu cel putin 10 zile lucratoare inainte de expirarea Termenului Initial sau orice Termen de Reinnoire.

### 13.3. Incetarea prezentului AUS

Furnizorul poate anula prezentul AUS imediat dupa notificarea clientului prin intermediul portalului StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)), e-mail sau telefon in situatia in care:

- a) Furnizorul descopera ca informatia furnizata de catre Client in legatura cu scopul utilizarii Serviciilor sau Informatiile Client sunt incorecte sau incomplete.
- b) Clientul care trimite comanda nu are 18 ani, capacitatea legala si autoritatea de a reprezenta persoana juridica in procesul de acceptare a prezentul AUS, instalare si acceptare a Serviciilor la momentul la care Clientul a trimis comanda.
- c) Clientul se afla in procedura reorganizarii judiciare sau a falimentului, conform Legii nr. 85/2006.
- d) Clientul cesioneaza total/partial drepturile si obligatiile care decurg din prezentul AUS, impreuna cu anexele la acesta, cu exceptia afiliatilor.
- e) Plata de catre Client a sumelor facturate depaseste termenul de plata cu mai mult de 15 zile calendaristice.
- f) Utilizarea Serviciilor de catre Client sau terte parti ca urmare a ofertei Clientului bazata pe Serviciile Furnizorului incalca prezentul AUS, iar clientul nu remedieaza situatia care a condus la incalcare a AUS in termen de 5 zile calendaristice de la notificarea scrisa a Furnizorului.
- g) Contul clientului sau o parte din Serviciile acestuia au fost suspendate pentru o perioada mai mare de 30 de zile calendaristice.
- h) Clientul primeste mai mult de 2 notificari din partea Furnizorului pentru incalcare a AUS.
- i) Orice modalitate care permite utilizarea Serviciilor de catre Client fara respectarea AUS va fi considerata o breasa in AUS.

### 13.4. Accesul la Continutul Clientului

Stergerea Continutului Clientului este automata dupa incetarea AUS. Ca o consecinta a acestui fapt, daca Furnizorul nu considera altfel, Clientul nu va avea acces la Continutul Clientului, iar Furnizorul va avea posibilitatea de a sterge Continutul Clientului din infrastructura existenta dupa data de expirare a AUS, fara o notificare prealabila.

### 13.5. Efectul incetarii AUS

Dupa expirarea sau incetarea prezentului AUS, Clientul este obligat sa inceteze sa mai utilizeze Serviciile Furnizorului, si orice material pus la dispozitie de catre Furnizor in legatura cu Serviciile oferite. Furnizorul nu are nicio obligatie sa asigure servicii de transfer catre un alt furnizor sau sa acceseze datele cu exceptia celor prevazute in articolul Accesul la Continutul Clientului.

## 14. PARTI TERTE

- a) In lipsa unui alt acord sau intelegeri, Furnizorul va oferi suport doar Clientului, nu si catre clientii si afiliatii Clientului sau oricare terta parte careia Clientul i-a acordat acces de utilizare a Serviciilor sau ca urmare a unei oferte dezvoltate de catre Client.
- b) Nu exista parti terte beneficiare ale prezentului AUS, ceea ce inseamna ca tertele parti nu au niciun drept opozabil Furnizorului sau Clientului, conform prevederilor prezentului AUS.

## 15. DIVERSE

### 15.1. SCHIMBAREA AUS

Star Storage poate modifica termenii si conditiile prezentului AUS asa cum este descris in cele ce urmeaza:

- a) Furnizorul va notifica Clientul prin intermediul portalului StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)), cat si prin intermediul adresei de e-mail furnizate de client in legatura cu astfel de modificari, iar acestea vor intra in vigoare imediat dupa notificare sau la termenul anuntat de Furnizor.
- b) Este responsabilitatea Clientului sa acceseze portalul StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)) pentru identificarea acestor actualizari.
- c) In situatia in care Clientul continua sa utilizeze Serviciile dupa anuntarea acestor modificari, Furnizorul va considera ca au fost acceptate de catre Client.
- d) Orice modificare solicitata de catre Client asupra termenilor si conditiilor AUS vor trebui sa fie aprobate in scris de catre Furnizor.

### 15.2. NOTIFICARI

- a) Comunicarea Clientului legata de Servicii se va desfasura prin intermediul portalului StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)), cu exceptia notificarilor legate de aparitia unor aspecte legale care nu pot fi tratate urmand fluxul normal, caz in care Clientul va trimite notificarea prin e-mail la [juridic@star-storage.ro](mailto:juridic@star-storage.ro) sau va trimite scrisoare recomandata la urmatoarea adresa:

Star Storage SA

Departamentul Juridic

Bulevardul Prof. Dimitrie Pompei, Nr. 6E, Et. 7

Bucuresti 020337

Romania

- b) Comunicarea Furnizorului cu privire la Servicii se va face prin intermediul portalului StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)) si prin adresa de e-mail inregistrata in datele de contact ale Clientului. Notificarile se vor considera receptionate din momentul in care au fost trimise. Notificarile vor fi trimise in limba romana.

## 16. FORTA MAJORA

- a) Forta majora exonereaza de raspundere partea care o invoca, dar numai in masura si pentru perioada in care partea este impiedicata sau intarziata in indeplinirea obligatiilor sale din cauza evenimentului de forta majora.
- b) Forta majora desemneaza toate evenimentele si/sau imprejurarile imprezibile si de neinlaturat, independente de vointa partii care invoca forta majora, ce includ, dar nu se limiteaza la, razboaie sau revolutii, incendii, inundatii, cutremure, temperaturi foarte scazute, epidemii, embargouri sau restrictii de carantina si care, survenind dupa incheierea contractului, impiedica sau intarzie, total sau partial, indeplinirea obligatiilor izvorand din acest AUS.
- c) Cazul de forta majora va fi notificat de catre partea care il invoca, in termen de 5 zile calendaristice de la data aparitiei si va fi dovedit pe baza de documente justificative.
- d) In cazul in care evenimentul de forta majora dureaza mai mult de 30 de zile, partile au dreptul sa negocieze posibilitatea de a rezilia AUS.

## 17. INFORMATII RELEVANTE TRANSMISE FURNIZORULUI

Furnizorul va detine dreptul de proprietate asupra informatiilor transmise de catre Client. La furnizarea informatiile relevante, Clientul alocă Furnizorului in mod irevocabil toate drepturile legate de proprietate intelectuala asupra continutului si este de acord sa ofere Furnizorului asistenta necesara care poate fi solicitata de catre Furnizor in procesul de documentare, imbunatatire si mentinere a drepturilor Furnizorului cu privire la feedback.

## 18. LITIGII

Partile vor incerca sa solutioneze orice conflict decurgand din prezentul AUS pe cale amiabila. Orice conflict care nu poate fi solutionat pe cale amiabila se va solutiona prin Decizia instantei material competente de la sediul Furnizorului.

## 19. LIMBA

Limba oficiala a acestui AUS va fi Romana si nicio traducere intr-o alta limba nu va fi utilizata pentru a interpreta prezentul AUS. Toate serviciile, suportul, notificarile si comunicarea for fi facute in limba Romana.

## 20. NIVELUL DE CALITATE A SERVICIILOR (SLA)

### 20.1. Definitii:

“Indisponibilitate” – numarul total de minute dintr-o luna in care Serviciile sau o parte a Serviciilor sunt indisponibile cu exceptia aspectelor enumerate mai sus.

“Incident” – un singur eveniment sau un set de evenimente care conduc la Indisponibilitatea Serviciilor.

“Mentenanata programata” – intervalul de indisponibilitate anuntat de Furnizor cu cel putin 2 zile inainte in legatura cu operatiunile de mentenanata sau up-grade pe zona de infrastructura, retea sau actualizare a Serviciilor.

“Serviciul ” sau “Serviciile” se refera la serviciile on-line indicate la inceputul AUS/NIVELUL DE CALITATE A SERVICIILOR

“Nivelul de disponibilitate” – insemna unitatile de masura pe care Furnizorul se angajeaza sa le respecte in livrarea Serviciilor, cum ar fi de exemplu disponibilitatea pe luna a Serviciului, asa cum este explicat in NIVELUL DE CALITATE A SERVICIILOR.

“Centrul de Date Tier 3” – Centrul de Date construit conform specificatiilor TIA 942 si Uptime Institute, care ofera o disponibilitate de 99,982% pe an din punct de vedere al facilitatilor de electro-alimentare si climatizare.

“Nivelul de Calitate a Serviciilor (SLA) este incorporat in AUS si este aplicabil tuturor Serviciilor livrate catre Client. Acest SLA nu se aplica la disponibilitatea Serviciilor catre terte parti , aceste aspecte fiind tratate in documente/acorduri separate.

## 20.2. Prezentul NIVELUL DE CALITATE A SERVICIILOR nu se aplica pe durata de indisponibilitate a Serviciilor din urmatoarele motive:

- a) Furnizorul sau terte parti desfasoara up-grade-uri de sistem sau operatiuni programate de mentenanta care sunt anuntate prin intermediul portalului StarVault ([www.star-vault.ro](http://www.star-vault.ro)) cu doua zile inainte.
- b) Utilizarea de catre Client a serviciilor nu respecta termenii si conditiile prevazute in prezentul AUS.
- c) Neconcordate legate de Continutul Clientului.
- d) Functionarea defectuoasa a serviciului de acces la Internet folosit de Clientul.
- e) Operatiuni de administrare de sistem, comenzi sau transfere de fisiere efectuate de catre reprezentantii Clientului
- f) Evenimentele descrise in sectiunea de Forta Majora.
- g) Suspendarea accesului la Servicii asa cum este prevazuta in prezentul AUS.
- h) Probleme cauzate de utilizarea de catre Client sau utilizatorii finali ai serviciilor oferite de catre Client dupa ce Furnizorul a notificat Clientul sa modifice modul de utilizare si Clientul nu si-a modificat comportamentul asa cum i-a fost solicitat.
- i) Probleme cauzate de aplicatiile software si echipamentele hardware ale Clientului sau detinute de terte parti.
- j) Probleme cauzate de actiuni neautorizate ale angajatilor Clientului, agenti, contractori, vanzatori sau oricare alte persoane sau aplicatii care au primit acces la reseaua Furnizorului folosind credentialele de acces ale Clientului sau echipamentele Clientului.
- k) In cazul in care licentele aferente Serviciilor au fost rezervate, dar nu au fost si platite la momentul aparitiei Incidentului.

## 21. DESCRIERE SERVICII

Serviciile Prestate in Centrul de Date constau in:

- a) Resurse dedicate pe platforma virtuala din Centrul de Date.
- b) Servicii aferente consumului de energie electrica, cu distributie dubla redundanta in Centrul de Date.
- c) Serviciu de conditionare a aerului in sala cu calculatoare ("CRAC"), inclusiv componente de control al temperaturii si a umiditatii.

- d) Serviciu de monitorizare CCTV pentru spatiul din sala cu calculatoare.

## 22. ORELE DE PRESTARE A SERVICIULUI

- a) Toate Serviciile Furnizate sunt puse la dispozitie in timpul urmatoarelor ore de serviciu: 24 x 7 (24 ore / zi, 7 zile / saptamana, ).
- b) Daca functioneaza cel putin una dintre componentele redundante ale sistemului de alimentare cu energie electrica sau ale sistemului de conditionare a aerului in sala cu calculatoare ("CRAC"), atunci se considera ca serviciile continua sa fie puse la dispozitie. Consecintele sunt: TSA nu este diminuat, si nici nu este inregistrata o intrerupere in aceste cazuri.
- c) Nici o perioada de intretinere nu diminueaza TSA si TSA este nemodificat de aparitia unor evenimente de forta majora, astfel cum sunt definite in Acord.

## 23. DISPONIBILITATEA SERVICIULUI

- a) Serviciile Furnizate vor fi disponibile 99,9% din TSA-ul specificat in prezentul SLA. Aceasta este Disponibilitatea Agreata a Serviciului (DAS).
- b) Disponibilitatea Serviciului (DS) se calculeaza dupa fiecare luna, ca un procent de TSA cu urmatoarea formula:

$$DS = \frac{TSA - TI}{TSA} \times 100$$

- c) In care TI (Timpul de Intrerupere) reprezinta suma orelor de intrerupere. Minutele perioadelor de intrerupere sunt convertite in ore. In calculul TI se exclud intretinerile programate sau de urgenta asupra serviciului.

### 23.1. Intreruperea

Daca serviciul este oprit sau functioneaza anormal, intr-o asemenea masura in cat aceasta poate fi considerat inaccesibil, va fi declarata o intrerupere. Intreruperi cauzate de evenimente de forta majora, asa cum sunt definite in Acord, nu vor fi considerate intreruperi.

## 24. SERVICII DE SUPORT

Oferim servicii de suport si asistenta pentru toate Serviciile Furnizate 24 de ore / 7 zile pe saptamana. In cazul defectarii oricarei componente, un tichet care descrie incidentul trebuie inregistrat la Service Desk. Daca aveti o cerere, trebuie sa urmati procedura Cerere de Serviciu.

### 24.1. Inregistrarea cererilor de suport de catre beneficiar

Un tichet cu privire la orice incident care afecteaza calitatea Serviciilor Furnizate va fi transmis prin intermediul sistemului nostru de Service Desk, folosind aplicatia de la adresa <https://Support.Star-Storage.ro/ArSys> care este disponibila 24 de ore / 7 zile pe saptamana. Orice tichet are un numar unic de identificare vizibil de Client; tichetul va fi inchis de catre personalul de Service Desk atunci cand incidentul este solutionat. Timpul de solutionare a incidentului este inregistrat automat prin aplicatia Service Desk atunci cand tichetul este inchis.



Accesarea serviciilor de suport tehnic de catre dumneavoastra se poate face astfel :

- Prin platforma online de management al cererilor de suport cu acces nelimitat , disponibila la adresa <https://support.star-storage.ro/arsys/> ;
- Service Desk disponibil 24x7x365 la email : [service.desk@star-storage.ro](mailto:service.desk@star-storage.ro) ;

Indiferent de calea de comunicare prin care cererile de suport au fost raportate Service Desk Star va formaliza fiecare cerere de suport in platforma online de management a cererilor de suport.. Pentru fiecare cerere raportata se va aloca un ID de identificare unic care va fi transmis automat de catre sistem beneficiarului printr-o notificare de tip e-mail catre persoana de la beneficiar care a raportat incidentul.

Dupa identificarea unui defect, Clientul va raporta acest defect catre Star Storage utilizand unul din canalele de comunicare stabilite. Toate defectele vor fi formalizate prin sistemul online de management a cererilor de suport.

Un defect va avea in corespondenta un request un ID unic de identificare . Raportarea unui defect trebuie sa fie la un nivel de detaliu suficient de consistenta si sa cuprinda minim urmatoarele informatii :

- Serviciul/serviciile afectate;
- Intervalul orar in care a aparut defectul;
- Numarul estimativ de utilizatori afectati si rolul lor;
- Impactul operational al defectului ;
- Contextual in care a aparut defectul;
- Log-urile/erorile care ar putea furniza informatii despre defect.

Fiecare request deschis in sistemul CSS va descrie un singur defect.

Fereastra de acoperire a serviciilor de suport tehnic este 7 x 24 x 365.

## 25. INTRETINEREA

Intretinere inseamna activitati de Intretinere Programata ori Intretinere de Urgenta.

„Intretinere Programata” inseamna orice activitati de intretinere ale serviciului (de exemplu update-uri de platforma sau componente), despre care Clientul este notificat in prealabil.

„Intretinere de Urgenta” inseamna orice activitati de intretinere a serviciului care: (a) au fost initiate de Furnizor, fiind necesare pentru a evita o amenintare imediata a serviciului si (b) care este comunicata Clientului si agreata ca o lucrare exceptionala.

Activitatile de intretinere programate sau de urgenta nu afecteaza calculul de disponibilitate a serviciului.

## 26. MANAGEMENTUL SCHIMBARII

Orice modificare a prezentului SLA va necesita modificari specifice la Acord si va fi abordata prin procedura obisnuita de gestiune a schimbarilor.

## 27. POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

**27.1.** Pe durata prezentului AUS, este posibil ca oricare din parti sa acorde sau sa aiba acces la informatiile confidentiale ale celeilalte parti.

**27.2.** Toate Informatiile Confidentiale dezvaluite de partea care dezvaluie informatii catre partea receptoare in temeiul prezentului AUS precum si al oricareia din Anexele la acest acord sunt si vor ramane proprietatea partii care dezvaluie informatiile.

**27.3. Partea receptoare, in nici un moment fara avizul prealabil scris al partii care dezvaluie informatii:**

- a) nu va utiliza niciuna dintre Informatiile Confidentiale altfel decat in scopul permis asa cum rezulta din prezentul AUS; si
- b) nu va dezvalui niciuna dintre Informatiile Confidentiale niciunui tert, cu exceptia acelor salariatii/consultanti carora li se solicita pe parcursul atributiilor lor sa le primeasca si sa le foloseasca in scopul permis asa cum rezulta din prezentul AUS; si
- c) nu va permite si se va asigura ca nu permite niciunui tert sa actioneze cu privire la sau sa utilizeze niciuna dintre Informatiile Confidentiale, indiferent daca acest tert cunoaste sau nu aceste Informatii Confidentiale.

**27.4. Informatia nu va fi supusa unor restrictii de dezvaluire sau utilizare conform prezentului AUS, daca:**

- a) este sau devine publica altfel decat din culpa partii receptoare sau a oricaruia dintre salariatii sai; sau
- b) este deja in mod legal in posesia partii receptoare inainte de dezvaluirea acesteia de catre partea care dezvaluie informatii si este sau devine libera de orice restrictie cu privire la dezvaluirea sau utilizarea ei ulterioara de catre partea receptoare; sau
- c) devine ulterior in mod legal disponibila partii receptoare altfel decat din partea partii care dezvaluie informatii (sau a unei persoane cu o datorie de confidentialitate fata de partea care dezvaluie informatii)
- d) dezvaluirea lor este impusa de legislatia in vigoare sau de catre decizia autoritatilor competente, doar daca partea care le primeste notifica imediat asemenea dezvaluiri partii care le-a dezvaluit si o sprijina pentru a preveni asemenea dezvaluiri in orice mod legal.

**27.5. Partea care primeste Informatia:**

- a) va pastra confidentialitatea Informatiei, putandu-le dezvalui numai acelor persoane care trebuie sa le cunoasca;
- b) va informa angajatii care primesc Informatia despre obligatia de confidentialitate.
- c) va folosi si va cere angajatilor sai sa foloseasca acelasi grad de grija ca pentru protejarea informatiilor proprii similare pentru a proteja Informatia definite in contract;
- d) va folosi informatia primita doar in legatura cu serviciile furnizate sau cu realizarea obligatiilor sale contractuale.

**27.6.** Nerespectarea obligatiilor de confidentialitate de catre una dintre parti, indreptateste cealalta parte sa ceara daune interese si sa anuleze furnizarea Serviciilor.

**27.7.** Prevederile Politicii de Confidentialitate vor ramane in vigoare pe o perioada de 3 (trei) ani dupa incetarea, din orice motiv, a prezentului AUS.

## 28. PRELUCAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

**28.1.** Odata cu acceptarea AUS , in urma furnizarii catre Client a Serviciului, Furnizorul obtine / poate obtine diverse informatii despre Client cum ar fi, dar fara a se limita la, numele si prenumele, adresa, alte date cu caracter personal cuprinse in preambulul Contractului, numere de telefon, informatii privind modul in care sunt folosite Serviciile. Toate aceste informatii vor fi denumite in cele ce urmeaza „Informatia”.

**28.2.** Informatia va fi prelucrata de catre Furnizor cu respectarea dispozitiilor Legilor nr. 506/2004 si 677/2001 in urmatoarele scopuri:

- a) in scopul furnizarii serviciilor de comunicatii electronice, incluzand procesarea comenzilor sau cererilor Clientului, facturare, solutionarea cererilor, intrebarilor sau a reclamatiiilor precum si incasarea contravalorii aferente furnizarii serviciului prin intermediul unor terti;
- b) in scopul crearii unei baze de date cuprinzand datele cu caracter personal ale persoanelor rau platnice in vederea utilizarii acesteia in comun cu alti furnizori de servicii de comunicatii electronice, precum si cu alte institutii care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea informatii, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate (precum bancile);
- c) in scopul rezervarii / inregistrarii de nume de domenii pentru Client (daca este cazul);
- d) in orice alte cazuri prevazute de lege.

### 28.3. Dezvaluirea Informatiei

#### 28.3.1. STAR STORAGE are dreptul de a dezvalui Informatia:

- a) persoanelor mentionate la lit.b), precum si unor societati imputernicite pentru recuperarea creantelor Furnizorului. Aceste societati vor putea dezvalui Informatia persoanelor mentionate la art. 28.2.lit. b) pentru a preveni prejudicierea Furnizorului;
- b) Institutului National pentru Cercetare - Dezvoltare in Informatica (ICI) -in scopul mentionat la art. 28.2. lit.c );

### 28.4. Drepturile Clientului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

#### 28.4.1. Clientul are urmatoarele drepturi:

- a) de acces si interventie la Informatie,
- b) de opozitie cu privire la prelucrarea Informatiei,
- c) de a nu fi supus unei decizii individuale, precum si de a se adresa justitiei, asa dupa cum sunt reglementate de dispozitiile art. 13-18 din Legea nr. 677/2001.

#### 28.4.2. Aceste drepturi includ:

- a) dreptul de a obtine, la cerere si in mod gratuit pentru o solicitare pe an, confirmarea faptului ca datele care il privesc sunt prelucrate de catre Furnizor;
- b) dreptul de a se opune in orice moment, din motive intemeiate si legitime legate de situatia sa particulara, ca date cu caracter personal care il vizeaza sa faca obiectul unei prelucrari, cu exceptia cazurilor in care exista dispozitii legale contrare. In caz de opozitie justificata, prelucrarea nu va mai viza datele in cauza.

- c) dreptul de a se opune, in orice moment, in mod gratuit si fara nici o justificare, ca datele care il vizeaza sa fie prelucrate in scop de marketing;
- d) dreptul de a se adresa justitiei in situatia in care a suferit un prejudiciu in urma prelucrarii datelor sale;
- e) dreptul de a inainta plangere catre autoritatea de supraveghere in situatia in care considera ca datele sale nu au fost prelucrate conform legii;

28.4.3. Pentru aspectele prevazute la art. 28.4.1. lit.a), lit.b) si lit.c) Clientul trebuie sa inainteze o cerere scrisa, datata si semnata. In cerere se va preciza daca se doreste ca informatiile sa fie comunicate la o anumita adresa (chiar si e-mail) sau printr-un serviciu de corespondenta care sa asigure predarea numai personal.

28.4.4. Furnizorul va comunica masurile adoptate / informatiile solicitate in termen de 15 zile calendaristice de la data primirii cererii.

#### **28.5. Date de trafic/ date de localizare/alte date conexe**

28.5.1. Ca urmare a furnizarii catre Client a Serviciului, Furnizorul obtine / poate obtine despre Client, in conditiile legii, si alte informatii incluzand, dar fara a se limita la, datele de trafic, datele necesare pentru urmarirea / identificarea sursei si/sau destinatiei unei comunicari; datele necesare identificarii tipului de comunicare; datele necesare pentru identificarea echipamentului de comunicatie al Clientului; datele de localizare si alte date conexe necesare pentru identificarea unui client sau a unui tert.

28.5.2. Furnizorul va prelucra si retine aceste date in conditiile legislatiei in vigoare.