

**1. DEFINITI**

- a. Suport Tehnic: Serviciul de callcenter oferit de furnizor
- b. Retea Internet: totalitatea resurselor electronice accesibile in reseaua IP internationala.
- c. Retea metropolitana: totalitatea resurselor electronice accesibile in reseaua IP a clientului pana la punctul de delimitare cu reseaua Internet.
- d. Mediu de transmisie de date: mediul fizic (cablu coaxial, fibra optica, unde radio, cablu de cupru torsadat) aflat in proprietatea sau in folosinta clientului necesar prestarii serviciilor de transmisii de date, Internet si telefonie.
- e. Cont utilizator: contine toate elementele, resursele si datele de identificare in reseaua de comunicatii a clientului, necesare accesului la retea in vederea utilizarii serviciilor contractate.
- f. Posta electronica: sistem postal electronic ce permite schimbul de mesaje, documente electronice, in retele de comunicatii electronice.
- g. Adresa IP: un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicatie intr-o retea
- h. Adresa MAC: o adresa fizica care identifica in mod unic cu un echipament de comunicatie intr-o retea
- i. Flood: atac informatic care se constituie din trimiterea de pachete IP catre o anumita destinatie din reseaua Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinatii.
- j. Spam: trimiterea de mesaje de posta electronica nesolicitate.
- k. Spoof: modificarea antetului pachetelor IP, schimbarea identitatii reale a pachetelor IP.
- l. Sniffer: dispozitiv (software sau hardware) care permite interceptarea traficului.
- m. Worm: program de calculator care infecteaza calculatorul personal gazda si se raspandesc in retea (ex. Prin posta electronica), infectand alte calculatoare.
- n. Virus: program de calculator care infecteaza fisiere situate pe un singur calculator personal.
- o. Troian: program de calculator care detine functii ascunse pentru accesul din exterior.
- p. Denial of service: atac informatic care vizeaza blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinatie.
- q. Site web: publicatie electronica localizata in reseaua Internet, care are ca scop prezentarea de informatii si documente electronice.
- r. Modem: echipamentul conectat la calculatorul personal in locatia clientului.
- s. Router: echipamentul conectat la calculatorul personal in locatia clientului.
- t. Locatia clientului: locul in care se realizeaza conectarea calculatorului personal al clientului la reseaua de comunicatii electronice.
- u. Computer: echipamentul clientului care include atat partea hardware, cat si cea software.

**2. CONDITII TEHNICE. ASIGURAREA ACCESULUI LA RETEAUA INTERNET**

- a. La instalare, clientul pune la dispozitia Furnizorului echipamentul, serverul/ calculatorul personal cu interfata de conectare de tip Ethernet.
- b. Pe baza adresei MAC a interfetei de conectare pusa la dispozitie de catre client, Furnizorul va aloca o adresa IP (dupa caz, fixa sau dinamica); clientul se obliga sa nu conecteze la retea, direct sau indirect, echipamente care au o alta adresa MAC decat cea atribuita de producatorul echipamentului.
- c. Pentru asigurarea accesului la reseaua Internet, Furnizorul va asigura transmiterea pachetelor de date ale clientului din reseaua Internet si va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite clientului. Prin semnarea contractului, clientul confirma ca a fost informat asupra faptului ca, dupa transmiterea pachetelor de date si mesajelor de posta electronica ale clientului in reseaua Internet, Furnizorul nu mai detine controlul asupra traseului urmat de catre acestea. Ca urmare, Furnizorul nu-si asuma raspunderea pentru situatiile in care acestea nu sosesc la destinatie sau sosesc cu intarziere, precum si pentru posibilitatea ca un anumit site sa nu fie accesibil clientului in orice moment.
- d. Intrucat Furnizorul nu este in masura sa exercite controlul informatiilor care circula prin reseaua Internet, la care clientul are acces prin serviciile prestate in temeiul prezentei anexe, Furnizorul nu isi asuma responsabilitatea privind:
  - I. receptionarea de catre client a informatiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile in orice alt mod pentru acesta sau pentru terte persoane;
  - II. prejudiciile cauzate, incluzand, dar fara a fi limitate la, pierderile de date sau la cele aparute ca urmare a utilizarii datelor si informatiilor receptionate;
  - III. realitatea, corectitudinea si claritatea oricarei informatii receptionate de client prin optiunea proprie pe parcursul utilizarii produselor contractate (chiar daca acestea au fost obtinute de client din site-uri accesate cu ajutorul unei legaturi create de Furnizor in interiorul propriilor sale site-uri);
  - IV. prejudiciile suferite de client ca urmare a accesului neautorizat al unor terte persoane, din tara sau strainatate, in reseaua sa de comunicatii.
- e. Furnizorul se obliga la furnizarea serviciului de internet pentru un singur calculator personal, in maxim 5 zile lucratoare de la data platii tarifului de instalare si a serviciului, sau in termenul convenit intre parti. In cazul in care vremea este nefavorabila durata de instalare se poate prelungii.

**3. CONDITII TEHNICE. EVENTUALE DISFUNCTIONALITATI IN ASIGURAREA SERVICIILOR**

- a. Furnizorul asigura disponibilitatea serviciului 24 de ore pe zi. Clientul accepta disponibilitatea minima a serviciului de 97% pentru perioada de facturare. Se considera intrerupere a furnizarii serviciului, orice intrerupere neanuntata cu o durata mai mare de 30 minute.
- Nu se vor lua in calcul:
- I. intreruperile pentru efectuarea de lucrari de intretinere/ inlocuire a retelei si echipamentelor, anuntate public clientilor cu cel putin 48 ore inainte. Acestea vor putea avea o durata maxima de 5 ore/ saptamana iar Furnizorul va urmari ca ele sa fie efectuate in intervalul orar 0:00 – 5:00 A.M.;
  - II. intreruperi datorate culpei clientului sau a unor terti pentru care Furnizorul nu este tinut sa raspunda.
- b. Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anuntarii de catre client , Furnizorul va acorda sesizarii un numar de inregistrare, mentionand si ora exacta a primirii acesteia, pana la momentul rezolvarii ei de catre Furnizor. Termenul de remediere este de maxim 48 ore de la primirea sesizarii.
- c. Furnizorul va acorda o reducere care se va calcula proportional cu durata totala de nefunctionare din cuprinsul perioadei de facturare, calculata prin insumarea intreruperilor neanuntate de Furnizor, ce indeplinesc conditiile prevazute la aliniatul 3 a) de mai sus, reducere ce va fi dedusa din urmatoarea factura.
- d. Clientul are obligatia de a plati tarifele produselor contractate si pentru perioadele in care furnizarea serviciilor de acces Internet nu a fost posibila datorita defectarii sau deteriorarii echipamentelor (utilizate pentru receptionarea serviciului) din culpa clientului/ reprezentantilor sai.
- e. Furnizorul va efectua la locatia clientului numai operatiunile strict necesare pentru repunerea in functiune a serviciului fara a efectua devirusari, reinstalare de sisteme de operare etc.
- f. Parametrii de calitate.
- I. viteza nominala/maxima de transfer a datelor variaza in functie de nevoile de comunicare ale clientilor intre 1Mbps si 1Gbps;
  - II. viteza minim garantata de transfer a datelor: 144kbps
  - III. Termenul de remediere a deranjamentelor este de 48 de ore;
  - IV. Termenul de solutionare a reclamatilor este de 72 de ore.

**4. OBLIGATIILE CLIENTULUI PRIVIND SECURITATEA SI LEGALITATEA UTILIZARII PRODUSELOR**

- a. Clientul este obligat sa nu utilizeze si sa ia toate masurile necesare pentru a nu permite utilizarea produselor contractate in scopuri ilegale conform legislatiei romane in vigoare sau in scopul prejudicierii, in orice mod, a unor terte persoane, fizice sau juridice, din tara sau strainatate, prin diferite modalitati, si in special prin:
- I. expedierea de mesaje cu intentia de a hartui, ameninta, insulta, calomnia sau de a deranja in orice alt mod destinatarul;
  - II. distribuirea de materiale prin incalcarea drepturilor de proprietate intelectuala sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale ale unor terte persoane;
  - III. distribuirea serviciului neautorizata de Furnizor altor terti;
  - IV. interceptarea neautorizata a mesajelor care nu ii sunt adresate;
  - V. orice alte actiuni care aduc prejudicii altor utilizatori.
- b. Clientului ii este interzis sa incerce sa acceseze servicii, informatii, site-uri, sisteme sau retele informatice pe care nu are dreptul sa le acceseze, precum si sa incerce sa identifice vulnerabilitatile unui astfel de sistem, retea sau serviciu.
- c. Clientul este obligat sa nu prejudicieze si sa nu incerce , utilizand serviciul, prejudicierea Furnizorului sau a unor terte persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.
- d. Clientului ii este interzis sa transmita IP flood, in scopul incarcarii retelei destinatie si/ sau a calculatoarelor destinatie, determinand astfel o functionare necorespunzatoare a acestora, si de asemenea, utilizarea oricarei alte metode de suprincarcare a sistemului informatic al acestora.
- e. Clientului ii este interzis sa intreprinda orice actiuni in scopul activarii si/ sau utilizarii de sniffer.
- f. Clientului ii este interzisa utilizarea pentru propria retea a unor alte adrese IP decat cele care i-au fost alocate de Furnizor (IP spoof), si transmiterea de pachete TCP/ IP avand header-ul (antetul) cotrafacut.
- g. Clientului ii este interzis sa utilizeze si sa permita utilizarea abuziva a retelei Furnizorului, prin transmiterea in retea de:
- I. spam-posta electronica nesolicitata de destinatari, avand continut comercial sau nu;
  - II. mesaje despre care cunoaste ca au atasati virusi, worm, troiani, sau orice alte componente de natura sa produca defectiuni in sistemul destinatarului.
- h. Respectarea reglementarilor si regulilor internationale – clientul este obligat , atunci cand utilizeaza prin Internet servicii ce presupun comunicarea cu terte persoane sau alte servicii a caror utilizare presupune respectarea unor reguli, sa se conformeze regulilor si uzantelor internationale mentionate in site-urile accesate prin intermediul produselor contractate.

- i. Este interzisa redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului Internet a traficului generat de catre un tert.

## 5. CONDITII CONTRACTUALE

- a. Clientul este obligat sa permita reprezentantilor Furnizorului accesul la computerul sau pentru a verifica respectarea de catre client a obligatiilor contractuale; in cazul in care clientul nu permite accesul la locatie se considera ca acesta recunoaste incalcare a conditiilor contractuale si Furnizorul va intrerupe furnizarea serviciului si eventual va notifica partile prejudiciate la cererea autoritatilor care au competente legale in domeniu.
- b. Raspunderea Furnizorului nu va fi angajata in cazul infiltrarii unui tert in sistemul informatic al clientului; clientul ramane singurul responsabil de protectia sistemului sau informatic contra unor astfel de infiltrari.

## 6. CONDITII SPECIALE

- a. Furnizorul are dreptul sa stearga orice informatie pe care clientul a introdus-o in retea, care poate determina functionarea necorespunzatoare a retelei.
- b. In scopul protejarii atat a retelei Furnizorului, cat si a sistemului informatic al clientului, Furnizorul are dreptul sa deconecteze temporar adresele IP ale clientului, cu notificarea prealabila a acestuia, in cazul in care constata ca clientul este tinta unor atacuri de tip flood si denial of service, pana la solutionarea acestei probleme.
- c. Furnizorul are dreptul sa modifice numele de utilizator al clientului si parola acestuia in orice moment, atunci cand are motive temeinice in a considera ca exista probleme de securitate a sistemului clientului, instiintandu-l deodata pe acesta de modificare.
- d. In cazul in care Furnizorul constata ca clientul incalca oricare dintre obligatiile sale de mai sus, are dreptul sa blocheze accesul clientului la unul/ mai multe din produsele contractate. Furnizorul va putea cerceta orice incalcare a obligatiilor de mai sus si va putea sesiza organelor competente savarsirea oricarei fapte care angajeaza raspunderea juridica a clientului. Furnizorul va colabora cu organele competente, pentru identificarea si tragerea la raspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.