

**FORM-RCS-RDS- COM-VZ-CO-44 EDITIA IV Anexa 3:
 CLAUZE SPECIFICE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR DE COMUNICATII ELECTRONICE
 PARTEA A II A**

I. Clauze specifice serviciului de acces dedicat la Internet si comunicatii de date si serviciului de acces la Internet Digi Net Mobil

I.1 Clauze specifice serviciului de acces dedicat la internet si comunicatii de date

1. Definitie termeni:

Prin *Internet* se înțelege rețeaua mondială de echipamente de comunicație publice și private care sunt interconectate și folosesc suita de protocoale TCP/IP.

Prin *rețeaua RCS & RDS* se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație RCS & RDS în România (proprietatea RCS & RDS sau închiriată de RCS & RDS) care este conectată la Internet printr-unul sau mai multe puncte și care folosește suita de protocoale TCP/IP, rețea care include și rețelele metropolitane RCS & RDS.

Prin *rețeaua metropolitană RCS & RDS* se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație RCS & RDS din orașul....., și care folosește suita de protocoale TCP/IP.

Prin *sistemul RCS & RDS* se înțelege sistemul de comunicație al RCS & RDS, parte a rețelei metropolitane RCS & RDS, la care se conectează Beneficiarul, sistem format din: fibră optică, noduri optice, cablu coaxial, amplificatoare RF, cutii de distribuție, celule radio.

Prin *trafic Internet* se înțelege orice transfer de informație operat de către Beneficiar în afara rețelei metropolitane RCS & RDS și/sau către Beneficiar din afara rețelei metropolitane RCS & RDS și nu include transferul operat de către Beneficiar în rețeaua metropolitană RCS & RDS și/ sau către Beneficiar din rețeaua metropolitană RCS & RDS.

Prin *Layer 1, Layer 2 si Layer 3* se înțeleg nivelele 1, 2, respectiv 3 din modelul de referinta ISO OSI (modelul Open Systems Interconnection al International Organization for Standardization).

Prin *Echipamentul de acces in rețeaua RCS & RDS*, denumit in continuare "Echipamentul de acces", se înțelege un echipament conectat direct (Layer 1 sau Layer 2) cu rețeaua RCS & RDS sau cu rețeaua metropolitană RCS & RDS. Sub aceasta denumire se includ (fără a se limita la): modemul de cablu, modemul radio, modem de linie închiriată mediaconverterul de fibră optică, switch aparținând RCS & RDS.

Prin *Interfata conectata Layer 2 cu rețeaua RCS & RDS*, denumită in continuare "interfata direct conectată la rețeaua RCS & RDS", se numeste orice interfata de rețea (placa de rețea de exemplu) a Beneficiarului conectata Layer2 cu un "Echipament de acces". Acesta denumire include (fără a se limita la) echipamente direct conectate in "Echipamentul de acces" sau conectate prin unul sau mai multe echipamente Layer1 sau Layer2 (hub-uri, bridge-uri sau switch-uri). Sub aceasta denumire nu se includ echipamentele Beneficiarului care sunt separate de "Echipamentul de acces" printr-un echipament Layer3 (router de exemplu).

2. Activarea serviciului

2.1. Pentru serviciul de Acces dedicat la Internet si comunicatii de date RCS & RDS se obligă să instaleze și să activeze serviciul descris in sectiunea III din contractul unic (« Informatii despre serviciile furnizate Beneficiarului »), conform datelor de instalare specificate la pct 4. subpct. 4.1. din Contractul unic („Conditii generale”): *Principalele drepturi si obligatii ale RCS&RDS*. Beneficiarul poate solicita pe durata executarii contractului mutarea unei locatii la care ii sunt furnizate serviciile, operatiune ale carei costuri vor fi facturate potrivit ofertei RCS & RDS in vigoare la data solicitarii.

Pentru fiecare zi de depasire a termenului de instalare prevazut in Anexa 1 RCS & RDS va acorda, la solicitarea scrisa a Beneficiarului, un discount din abonamentul lunar egal cu numarul de zile de intarziere impartit la numarul zilelor lunii facturate, inmultit cu contravaloarea abonamentului lunar. Reducerea acordata nu poate depasi contravaloarea primului abonament lunar si va fi acordata in prima factura emisa dupa realizarea instalarii.

2.2. Beneficiarul este responsabil:

- a) Să desemneze și să pregătească locațiile pentru instalarea echipamentelor;
- b) Să asigure accesul la corpuri de clădiri interne și externe pentru amplasarea necesară a sistemului RCS & RDS, pentru personalul RCS & RDS implicat în instalarea și activarea serviciului;
- c) Să faciliteze obținerea aprobărilor (dacă este cazul), pentru instalarea sistemului RCS & RDS.

2.3. Lucrările de instalare a serviciului de Acces dedicat la Internet si comunicatii de date se consideră a fi încheiate si serviciul se consideră a fi functional fie la data semnării procesului verbal de punere în functiune, fie la data mentionata in orice fisa de lucru interna a RCS&RDS, fie la data mentionata in orice raport intern sau in orice proces-verbal, fie la data rezultata din orice inregistrari sau potrivit oricaror informatii interne ale RCS&RDS sau la data

prevazuta in orice alt mijloc de proba direct sau indirect. Daca Beneficiarul refuză să semneze procesul verbal de punere în funcțiune sau acesta nu poate fi întocmit din orice alte motive, serviciul se consideră pus în funcțiune dacă Beneficiarul nu trimite o notificare scrisă, care să dovedească contrariul, în termen de 24 de ore de la data punerii în funcțiune, conform înregistrărilor interne ale RCS & RDS, a echipamentului de acces.

2.4. Pentru instalarea de catre RCS&RDS, in locatiile care fac obiectul contractului, a circuitelor care asigura comunicatiile electronice (circuite ce pot include, cu titlu exemplificativ: cabluri, accesorii, dispozitive de conectica sau alte materiale) si activarea serviciului de Acces dedicat la Internet si comunicatii de date, Beneficiarul datoreaza o taxa de instalare, reprezentand contravaloarea tuturor materialelor utilizate, astfel cum sunt evidentiate in procesul-verbal de instalare.

2.5. Lucrările de instalare, conectare și configurare a echipamentelor din rețeaua locală (LAN) a Beneficiarului la echipamentul de capăt cad în sarcina exclusivă a Beneficiarului.

2.6. RCS & RDS poate asigura, la cererea Beneficiarului, instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Beneficiarului la echipamentul de capăt. RCS & RDS va factura către Beneficiar contravaloarea operațiilor efectuate.

2.7. Prezentele clauze specifice de Acces dedicat la Internet si comunicatii de date se completeaza in mod corespunzator cu clauzele cuprinse in Condițiile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

3. Drepturile si obligațiile părților

3.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, RCS & RDS va opera continuu rețeaua RCS & RDS și conexiunile rețelei RCS & RDS la Internet. RCS & RDS garantează Beneficiarului îndeplinirea nevoilor sale de trafic, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi, cu excepția inoperabilității conexiunii internaționale din cauze independente de RCS & RDS (de exemplu inoperabilitatea satelitului de telecomunicații, a rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua Internet), inoperabilitatea rețelei Electrica (furnizorul de energie electrica) sau oricare alt terț cu care RCS & RDS se află sub contract.

3.2. RCS & RDS nu va restricționa accesul Beneficiarului la nici o destinație aflată în Internet. RCS & RDS sau alți furnizori pot restricționa uneori accesul la anumite destinații din motive de securitate sau protecție a rețelelor și Beneficiarul înțelege ca RCS & RDS nu este responsabil pentru asemenea acțiuni.

3.3. RCS & RDS va asigura back-up și pentru infrastructura internațională în măsura posibilităților de colaborare cu alți Furnizori de Servicii Internet locali, sau prin mijloace proprii.

3.4. Este responsabilitatea RCS & RDS să asigure întreținerea în amplasament și repararea echipamentelor RCS & RDS aflate în operare în cadrul rețelei RCS & RDS, dacă defecțiunea echipamentului nu s-a produs din vina Beneficiarului sau a altei persoane pentru care RCS & RDS nu este răspunzator. Dacă acest lucru nu este posibil, echipamentul va fi înlocuit.

3.5. RCS & RDS oferă Beneficiarului, pentru fiecare zi de nefuncționare a serviciului ce excede termenului de remediere prevazut la art.4 **"Managementul întreruperilor serviciului"** din Standardul de Calitate al Serviciului, la solicitarea scrisă a Beneficiarului, un discount din abonamentul lunar aferent Serviciului egal cu numărul de zile de nefuncționare împărțit la numărul zilelor lunii facturate, înmulțit cu contravaloarea abonamentului lunar. Reducerea acordată nu poate depăși contravaloarea abonamentului lunar aferent acestui serviciu și va fi acordată în prima factură emisă după remedierea defecțiunilor.

3.6. Beneficiarul înțelege că singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea Sistemului RCS & RDS este RCS & RDS și că aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul RCS & RDS.

3.7. Sistemul RCS & RDS poate fi reamplasat doar de către RCS & RDS.

3.8. Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând RCS & RDS.

3.9. În cazul în care Beneficiarul dorește să furnizeze către terți servicii care fac obiectul prezentului contract, Beneficiarul se obligă să ceară acordul scris al RCS & RDS înainte de începerea colaborării cu terții. Aceasta prevedere este valabilă indiferent dacă distribuirea serviciilor către terți se face prin sistemul RCS & RDS sau prin alta infrastructură.

3.10. RCS & RDS se obligă să asigure supervizarea continuă a serviciului și supervizarea periodică (verificări, inspecții, etc) a sistemului. Pentru a facilita realizarea acestei obligații și în baza unei notificări prealabile trimise de RCS & RDS, Beneficiarul va permite accesul tehnicienilor RCS & RDS la sistemul de transmisii de date, astfel încât aceștia să realizeze supervizarea tehnică și să verifice că echipamentul lucrează în mod corespunzător.

3.11. Beneficiarul se obligă să nu utilizeze în afara sistemului, să nu copieze și să nu dezvăluie terților nici o aplicație software și/sau know-how implementate de RCS & RDS. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

3.12. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Sectiunii 5 “Reguli de utilizare a serviciilor RCS & RDS” din cadrul « Standardului de calitate a serviciilor ». In cazul in care Beneficiarul incalca prevederile Sectiunii 5, RCS & RDS poate suspenda, pe perioada nedeterminata, fără notificare prealabilă, total sau partial, serviciile oferite Beneficiarului, pana la clarificarea de către părți a situatiei care a dus la aceasta suspendare si numai dupa furnizarea in scris de catre Beneficiar de explicatii. În același timp, RCS & RDS va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua RCS & RDS sau stocarea informației furnizate sau primite de către Beneficiar, în special prin eliminarea informației sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicații sau prestarea oricărui alt serviciu al societății informaționale, dacă aceste măsuri au fost dispuse de o autoritate publică (potrivit dispozițiilor legale). Sectiunea 5 poate fi consultata de catre Beneficiar si la adresa Internet <http://www.rcs-rds.ro/reguli-utilizare-servicii-digi> RCS & RDS poate modifica unilateral, fara notificare prealabila, Sectiunea 5, versiunea valabila și obligatorie pentru Beneficiar fiind cea care se gaseste la adresa Internet mentionata in acest paragraf.

3.13. RCS & RDS va respecta confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin rețeaua RCS & RDS. RCS & RDS are dreptul să șteargă orice informație introdusă de Beneficiar în rețeaua RCS & RDS, care ar putea afecta buna funcționare a acesteia sau ar putea conduce la întreruperea funcționării rețelei RCS & RDS.

3.14. Beneficiarul se obliga să asigure securitatea rețelei, calculatoarelor și altor componente ale rețelei sale. RCS & RDS nu își asuma responsabilitatea în cazul apariției oricăror probleme de securitate în rețeaua Beneficiarului, obligația de a-și asigura securitatea rețelei aparținând în exclusivitate Beneficiarului

3.15. Beneficiarul declară că este de acord să primească, din partea RCS & RDS, informații legate de serviciul primit de la RCS & RDS, alte servicii oferite de către RCS & RDS precum și orice alte comunicări comerciale prin poștă electronică, poștă, fax sau orice altă modalitate considerată potrivită de către Furnizor.

3.16. Beneficiarul se obliga să ceara de la RCS & RDS în scris (prin Centrul de Suport sau prin alt serviciu pus la dispoziție de RCS & RDS) orice informații legate de serviciul contractat numai prin reprezentanții săi autorizați. Dacă aceste cereri vor fi formulate de către alte persoane, care nu sunt autorizate, RCS & RDS va prelua aceste solicitări, le va transmite către reprezentanții autorizați ai Beneficiarului și va trimite răspunsul la cerere numai după ce una din persoanele autorizate confirmă în scris validitatea cererii.

1.2. Clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net Mobil

2.1. La solicitarea Beneficiarului, potrivit opțiunii exprimata in sectiunea III din Contract „**Informatii despre serviciile furnizate Beneficiarului**”, RCS&RDS va furniza Beneficiarului serviciul mobil de acces internet prin intermediul rețelei de generatia a treia (3G) utilizand tehnologia UMTS.

2.2. Serviciul mobil de acces la internet Digi Net Mobil („Serviciul”) este disponibil exclusiv în aria de acoperire a rețelei de comunicații mobile de generatia a treia (3G) a RCS&RDS (zona geografica in care Serviciul este disponibil la momentul semnarii prezentului contract sau pe parcursul executarii acestuia este), Beneficiarul neputând pretinde daune sau alte despăgubiri pentru nefuncționarea serviciului în afara ariei de acoperire a rețelei.

2.3. Abonatul a luat cunostinta de aria de acoperire a rețelei RCS&RDS, asa cum aceasta este disponibila in punctele de prezenta RCS&RDS sau pe internet la adresa www.digiromania.ro . Aria de acoperire este rezultatul unei aplicatii software, avand caracter de predictibilitate, fiind influentata de conditii externe naturale (forme de relief, fenomene meteorogice etc) sau artificiale (constructii civile, industriale, etc), putand astfel varia in timp fata de forma prezentata, Abonatul acceptand aria de acoperire a rețelei cu variatiile respective.

2.4. Termenul de activare a serviciului este de 48 de ore de la predarea echipamentelor necesare pentru accesarea Serviciului.

2.5. Alte clauze

2.5.1. In vederea furnizarii Serviciului, in functie de optiunea Beneficiarului pentru tipul de abonament ales, se pot utiliza urmatoarele echipamente de acces:

- a) telefonul fix conectat prin unde radio cu modem si port USB incorporate;
- b) telefonul mobil al Beneficiarului utilizat pentru serviciul Digi Mobil cu modem si miniport USB incorporate care suporta serviciul de date 3G;
- c) modem si cartela SIM; modemul poate fi dat in custodie sau poate fi achizitionat la tarifele prevazute in Anexa 1 la Contract.
- d) Gateway si cartela SIM

2.5.2. Pe perioada derularii Contractului RCS&RDS poate inlocui solutia tehnica de furnizare a Serviciului, solicitand Abonatului sa restituie echipamentul predat, iar daca acesta din urma se afla in imposibilitate de restituire, are obligatia de a achita contravaloarea sa, respectiv clauza penala de 55 EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de date sau gateway predat pentru furnizarea serviciului Digi Net Mobil. În cazul încălcării obligației de plata a oricarei clauze penale mai-sus mentionate, Abonatul se obligă să achite RCS&RDS, penalitati de 0,5% pentru fiecare zi de întârziere calculate pana la achitarea integrala a sumelor mentionate.

2.5.3. Dacă a optat pentru un tip de abonament care nu are trafic nelimitat, Beneficiarul are obligația să achite contravaloarea traficului consumat conform tarifelor prevăzute în Anexa 1 la Contract.

2.5.4. Abonatul se obligă să suporte orice risc de genul defectării (din motive neimputabile RCS&RDS), distrugerii, furtului, pieririi oricărui echipament achiziționat și neachitat integral sau primit de Beneficiar în custodie de la RCS&RDS pentru furnizarea Serviciului, cum ar fi telefon fix cu port de date, telefon mobil, modem, gateway, cartele SIM etc. și va despăgubi societatea RCS&RDS conform prevederilor din procesul verbal de predare – primire echipamente de comunicații.

Totodată Abonatul va achita contravaloarea la zi a serviciilor, a traficului Digi Net Mobil (dacă tipul de abonament pentru care a optat Beneficiarul nu are trafic nelimitat) și toate sumele restante și/sau a penalitățile de întârziere aferente. După achitarea sumelor datorate Abonatului îi va fi înlocuit echipamentul contracost sau gratuit, după caz și/sau cartela SIM.

2.5.5. Abonatul se obligă să nu folosească echipamente terminale care nu sunt aprobate de către RCS&RDS, să nu modifice și să nu intervină asupra terminalelor sau asupra altor echipamente care asigură funcționarea Serviciului, în caz contrar urmând să despăgubească RCS&RDS pentru prejudiciile cauzate.

2.5.6. Dacă Beneficiarul nu a achitat integral contravaloarea echipamentului sau dacă nu se prevede în mod explicit altfel, Echipamentul predat Abonatului este și rămâne în proprietatea RCS&RDS. La încetarea contractului, indiferent de motivul încetării (denunțare unilaterală, reziliere, anulare etc.) Beneficiarul va returna în termen de 2 (două) zile către RCS&RDS toate echipamentele proprietatea RCS&RDS în aceeași stare în care le-a primit, cu excepția uzurii normale. În cazul nerestituirii echipamentelor se va aplica art.5.5 din Condiții generale. 2.5.7. La cererea Beneficiarului, RCS&RDS va înlocui Echipamentul nefuncțional în următoarele condiții:

(a) Dacă echipamentul a fost primit în custodie sau achiziționat de la RCS&RDS și/sau cartela SIM sunt utilizate corespunzător, dar se defectează datorită unor vicii de fabricație, RCS&RDS le va înlocui pe propria cheltuială, după primirea și verificarea acestora;

(b) Dacă defecțiunea este datorată utilizării necorespunzătoare sau frauduloase a Echipamentului sau dacă a fost deteriorat, pierdut, furat etc., se aplică prevederile din procesul verbal de predare – primire echipamente de comunicații.

2.5.8. Pentru a putea beneficia de Serviciu, potrivit prezentei clauze, în afara echipamentului menționat, este necesar ca Beneficiarul să aibă un telefon fix cu modem de date și port USB încorporate și conectat prin undă radio la rețeaua 3G operată de RCS&RDS sau de un telefon mobil cu protocol 3G cu modem și miniport USB încorporate sau de calculator personal dotat cu port USB (desktop sau notebook) cu următoarele cerințe minime de configurare:
 - procesor 1GHz, memorie 128MB RAM, hard disk 40 GB, sistem de operare Windows 2000, Windows XP sau Windows Vista, interfața modem USB: USB 2.0, rezoluție display 800% 600;

2.5.9 Viteza de acces de până la 384 k, 3.6 respectiv 7.2 Mbps este determinată de tipul echipamentului terminal utilizat/primit de beneficiar și de dezvoltarea rețelei de generația a treia (3G) Digi Mobil. În zonele în care viteza de acces nu permite rate de transfer de până la 3.6 respectiv 7.2 Mbps, viteza maximă de acces va fi de 384 kbps. Harta cu acoperirea serviciului Digi Net Mobil este disponibilă pe materialele de promovare din punctele de prezentare RCS&RDS sau pe site-ul www.digiromania.ro.

III. Standardul de Calitate a Serviciilor – SCS

1. Condiții generale

1.1. RCS & RDS asigură suport pentru Beneficiar prin Serviciul de Relații cu Clientii, disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Serviciul de Relații cu Clientii poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon: +40 (31) 400 65 00
- Fax: +40 (31) 400 44 48
- E-mail: support@rcs-rds.ro pentru suport tehnic ; clienti@rcs-rds.ro pentru suport comercial

1.1. Pentru indisponibilitatea serviciului, RCS & RDS va acorda o reducere lunară a abonamentului lunar cel mult egală cu abonamentul lunar al Beneficiarului.

1.2. Toate calculele de disponibilitate și indisponibilitate se efectuează pe ore și fracțiuni de ore.

2. Garantarea disponibilității

2.1. Rețeaua RCS & RDS este disponibilă pentru transport de informație (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea serviciilor oferite minim acceptată de RCS & RDS și oferită clienților săi este de 98% (numită în continuare disponibilitate garantată).

2.2. Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație din rețeaua metropolitană RCS & RDS până la locațiile Beneficiarului, până la echipamentul de acces.

2.3. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către RCS & RDS, pe cât posibil, în zilele de luni-duminică între orele 00.00 și 07.00. Întreruperile programate sunt anunțate către Beneficiar cu cel puțin 24 (douazecisipatru) ore înainte a unei astfel de întreruperi. Întreruperile programate nu vor depăși un total de 12 ore pe luna calendaristică pentru fiecare locație unde serviciul este furnizat. Notificările către Beneficiar a întreruperilor programate se va face telefonic, prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către RCS & RDS.

2.4. Disponibilitatea serviciului se calculează lunar, ca raport procentual dintre perioada de funcționare a serviciului în timpul lunii (calculată ca diferență între perioada totală de timp dintr-o lună și perioada de indisponibilitate) și perioada totală din timpul lunii.

2.5. Indisponibilitatea serviciului începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 3.4 al prezentei Secțiunii, precum și conform înregistrărilor RCS & RDS și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne RCS & RDS. RCS & RDS nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectând art. 3.4. al prezentei secțiunii. Perioada de indisponibilitate se definește ca fiind perioada cumulată de indisponibilitate, în ore și fracțiuni de ore, cauzată de defecțiunile individuale raportate pe o perioadă de o lună calendaristică, din care se scade perioada de indisponibilitate a serviciului din următoarele cauze:

- Întreruperile din timpul perioadelor de întreținere planificate
- întreruperile datorate defecțiunilor rezultate ca urmare a utilizărilor necorespunzătoare de către Beneficiar
- blocarea de către Beneficiar a intervenției personalului tehnic al RCS & RDS pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită Beneficiarului
- perioada de suspendare a serviciului conform art. 3.7 din contractul unic ("Condiții generale")
- perioada de întrerupere datorată forței majore.

Deconectarea pentru abuzurile făcute în rețea nu se consideră defecțiune și nu face obiectul reducerilor la abonamentul lunar.

2.6. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de RCS & RDS Beneficiarului pentru nerespectarea disponibilității garantate la art 6.2.1 al prezentei Secțiunii și se calculează în ore de nefuncționalitate, astfel: din disponibilitatea garantată (calculată ca procent la numărul total de ore din luna respectivă) se scade disponibilitatea realizată în luna respectivă (calculată ca diferență dintre numărul total de ore din luna respectivă și perioada de indisponibilitate), numărul de ore rezultat va fi numărul de ore la care se acordă reduceri de nefuncționalitate. Pentru fiecare de oră de nefuncționalitate astfel calculată, RCS & RDS va acorda o reducere egală cu valoarea abonamentului lunar împărțit la numărul de ore din luna pentru care se face calculul. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate numai dacă disponibilitatea realizată are o valoare mai mică decât disponibilitatea garantată.

2.7. RCS & RDS va notifica Beneficiarului în scris suma reducerilor pentru nerespectarea disponibilității garantate a serviciului specificată la articolul 2.1 al prezentei secțiunii. Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura pentru luna în curs. Notificarea se va face, împreună cu factura de pe luna în curs, printr-o anexă în care vor fi specificate numărul de ore de nefuncționare din luna anterioară și suma care va fi acordată ca reducere la factura pe luna în curs. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu reducerea acordată de RCS & RDS, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între RCS & RDS și Beneficiar, verificare care va avea loc în maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Beneficiarului, altfel reducerea notificată de RCS & RDS se consideră acceptată. În urma discuției, Părțile vor semna un protocol în care se trece valoarea convenită, de comun acord, a reducerilor.

3. Managementul întreruperilor serviciului

3.1. Definiția lipsei serviciului

Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de RCS & RDS, așa cum este definit în contract: orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de 10 (zece) minute. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către RCS & RDS. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 (zece) minute. RCS & RDS nu va notifica Beneficiarul înainte a unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, etc).

3.2. În cazul întreruperii serviciului furnizat, tehnicienii RCS & RDS care se ocupă de administrarea și service-ul rețelei vor remedia defecțiunea, după cum urmează:

- a) în interval de maxim 8 ore, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între 08.00 AM și 08.00 PM;
- b) în interval de maxim 8 ore, Începând cu ora 08.00 AM din ziua următoare zilei în care întreruperea a fost raportată, în cazul în care raportarea s-a făcut după ora 08.00 PM.

3.3. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport RCS & RDS un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefuncționalitate în termen de maxim 2 ore de la momentul în care lipsa serviciului a fost rezolvată. Durata întreruperii serviciului este determinată numai de RCS & RDS, pe baza înregistrărilor sale interne.

3.4 Raportarea întreruperilor se va face de către Beneficiar numai prin reprezentanții săi autorizați către Serviciul de Relații cu Clienții. La raportarea întreruperilor, reprezentantul Beneficiarului care raportează va specifica:

- numele său complet
- numele complet al Beneficiarului
- telefoane și adresa de email de contact ale sale
- adresa locației la care a apărut defecțiunea
- tipul și descrierea completă a întreruperii, ora întreruperii
- alte informații relevante observate.

4. Reguli de utilizare a serviciilor RCS & RDS

4.1. Introducere

4.1.1. Aceste reguli de utilizare a rețelei și serviciilor RCS&RDS sunt valabile pentru toți clienții RCS&RDS sau terții care folosesc rețeaua RCS&RDS ca mediu de comunicare. RCS&RDS nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale chiar dacă este originat de la clienții (Beneficiarii) RCS&RDS, de la clienții clienților RCS&RDS sau orice terti ce folosește rețeaua RCS&RDS ca mediu de comunicare.

4.1.2. RCS&RDS consideră ca eliminarea SPAM-ului și a abuzurilor vor rezulta într-un Internet mai ieftin, mai bun și mai eficient pentru clienții săi.

4.2. Definiții

4.2.1. RCS&RDS definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

a. 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 promotionale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Comercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.

b. Generarea unui trafic neobisnuit de mare cu scopul de a supraîncărca conexiunea unui server sau a unui utilizator internet, sau pentru a epuiza resursele serverelor blocând accesul utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz va fi definit în continuare ca „flood”.

c. 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 conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.

d. Trăsmitearea, distribuirea și stocarea de virusi informatici, programe, fisire sau materiale ce violează legile în vigoare sau sunt protejate prin copyright, mărci de comerț, de fabrică sau de servicii, sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea.

e. Trăsmitearea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare.

4.3. Reguli RCS&RDS

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

4.3.2. Clienților care folosesc rețeaua RCS&RDS, le este interzis și nu au dreptul să permită terților folosirea rețelei RCS&RDS pentru a trimite SPAM-uri și/sau să utilizeze în mod abuziv serviciul și/sau rețeaua RCS&RDS sau alte rețele de comunicații electronice. 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, RCS&RDS poate considera, după propria sa apreciere, că aprobarea nu a fost obținută și va

considera abuzivă utilizarea rețelei. RCS&RDS nu este responsabil pentru continutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un client RCS&RDS.

4.3.3. Clientii RCS&RDS sunt responsabili ca orice utilizator care beneficiază de serviciile RCS&RDS să respecte aceste reguli de utilizare. Clientii RCS&RDS vor fi răspunzători pentru toate abuzurile directe sau indirecte, inclusiv pentru abuzurile clientilor sau partenerilor Clientilor RCS&RDS realizate prin intermediul serviciilor puse la dispoziție de către RCS&RDS.

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

3.5. Clientilor, care folosesc legătura la rețeaua RCS&RDS pentru activități ce încalcă dispozițiile legale în vigoare sau viitoare și/sau prevederile prezentei Secțiuni sau clientilor ori utilizatorilor care cu orice titlu care folosesc rețeaua RCS & RDS, li se poate suspenda bloca traficul care se realizează pe un anumit port TCP/IP sau 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 și/sau în funcție de afectarea Rețelei ori serviciilor RCS & RDS. Dacă serviciul este oprit imediat RCS&RDS va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația aparută.

4.3.6. Clientii care administrează un domeniu Internet, au obligația de a configura două casute postale: postmaster@domeniu.ro și abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise către aceste adrese trebuie citite de persoane în măsură să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De asemenea toți clientii sunt obligați să anunțe RCS&RDS care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

4.3.7. În anumite cazuri, RCS&RDS poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din rețeaua RCS&RDS, 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 caracter public. În aceste cazuri nici un client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese.

4.3.8. RCS&RDS nu discută decât cu clientii (Beneficiarii) săi direcți. Este răspunderea Beneficiarului de a discuta cu clientii săi pentru a rezolva problemele aparute.

4.3.9. Beneficiarul are obligația:

a. să nu răspundă la cereri ARP venite din rețeaua RCS&RDS pentru alte adrese IP decât cele alocate de către RCS&RDS. În acest scop clientul este obligat:

- să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua RCS&RDS alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către RCS&RDS. În această categorie intră și adresele IP folosite de către Beneficiar în rețeaua locală și care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de rețeaua RCS&RDS

- să nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua RCS&RDS 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 RCS&RDS. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua RCS&RDS.

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

d. să nu trimită spre rețeaua RCS&RDS pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de către RCS&RDS.

e. să evite trimiterea spre rețeaua RCS&RDS a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul 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.

4.4. Recomandari

4.4.1. Beneficiarul trebuie să țină la curent RCS&RDS cu numele și adresele de contact pentru persoanele ce pot soluționa problemele descrise în prezenta Secțiune.

4.4.2. Beneficiarul trebuie să ia toate măsurile necesare astfel încât orice utilizator al serviciului furnizat acestuia de către RCS&RDS să respecte prezentele reguli și obligațiile stabilite prin actele normative din domeniu.

4.4.3. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plangere care a fost primita de la RCS&RDS.

4.4.4. Cand Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (postă electronică) către o listă de destinatari, trebuie să se asigure că are confirmarea fiecărui destinatar care dorește să primească mesaje sale.

4.5. Recomandari antivirus

4.5.1. Definitie virus

Un virus este un program capabil de a se inmulti, strecurandu-se printre programele de pe un calculator sau dintr-o retea si provocand diverse efecte, de la unele inofensive, pana la unele distructive.

O alta definitie: virusul este de fapt un acronim, provenit de la **Vital Information Resources Under Siege**.

In domeniul informatic se utilizeaza termenul virus din cauza asemanarilor functionale dintre aceste bucati de cod (programe) si vietuitoarele microbiologice.

4.5.2. Mod de virusare

Virusul ajunge in calculator printr-un transfer de fisiere - de pe o discheta sau CD, din retea, sau ca atasament la un e-mail. Un virus bine scris nu-si va trada prezenta pentru un timp, pentru ca ar putea fi detectat, de aceea va incerca sa profite de timp pentru a se inmulti. Copiile sale pot fi identice cu el sau pot fi diferite (virusi polimorfi).

Efectele virusilor pot fi:

(i) nedistructive: ex. canta o melodie (Doodle) sau afiseaza mesaje pe ecran: "Apa depistata in microprocesor. Functionarea poate fi compromisa. Se recomanda oprirea calculatorului cateva ore pentru uscare" – Alexander; "Critical error 08/15: Too many fingers on keyboard [Prea multe degete pe tastatura]" – Fingers, etc. sau

(ii) rauvoitoare si distructive: ex. trimite e-mailuri cu documente confidentiale (SirCam), distruge informatiile de pe hard-disk, formateaza hard-disk-ul, suprascrie Flash-BIOS-ul etc.

4.5.3. Recomandari:

- **Instalarea unui software antivirus** si pastrarea lui **actualizat**, verificand zilnic noile definitii de update-uri.

Marea majoritate a software-urilor antivirus pot fi programate sa faca acest lucru in mod automat.

- Asigurarea pentru ca toate **patch-urile de securitate** sa fie instalate, deoarece in mod constant sunt descoperite noi vulnerabilitati de Windows. Virusii continua sa exploateze vechile vulnerabilitati deoarece multi utilizatori nu folosesc in mod regulat patch-uri.

Nefolosirea patch-urilor nu va expune la risc doar propriul sistemul.

Daca un virus s-a infiltrat in sistemul calculatorului deoarece nu s-a instalat unul dintre patch-urile potrivite, toti cei din address book-ul personal devin urmatoarea tinta.

- **Folosirea firewall**, deoarece nici o conexiune la Internet nu este in siguranta fara acest firewall. Trebuie gasit un firewall pe care il suporta conexiunea. Firewall-urile se vor dovedi utile chiar daca, conexiune la Internet este de tip dial-up. Daca exista conexiune la Internet de tip broadband (banda larga), sistemul va deveni mult mai vulnerabil atacurilor.

- **Securizarea E-mail-ului**. Trebuie sa ne asiguram ca nu suntem expusi la infectii de catre clientul E-mail. Atasamentele sunt doar o mica ecuatie in aceasta problema. Daca nu se reuseste configurarea acestui serviciu, se recomanda aplicarea patch-urilor si toate celelalte precautii cu privire la atasamente, deoarece cea mai slaba veriga o constituie Email-ul.

- **Securizarea browser-ului**. Daca se foloseste Internet Explorer se poate profita de setarile zonelor sigure pentru a asigura maximum de securitate la browser.

4.6. Limitarea responsabilitatii

RCS&RDS nu poarta nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre Beneficiar a obligatiilor legale, a celor contractuale, a prezentelor regului de utilizare si/sau a recomandarilor incluse in aceste regului.