

## FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-205 Ed 1 rev 7 Anexa 3: CLAUZE SPECIFICE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR DE COMUNCAȚII ELECTRONICE - partea I -

### I. Clauze specifice serviciului Digi TV Cablu de retransmisie prin cablu a programelor audiovizuale (CATV)

#### I. Structura serviciilor de programe

1.1 Termenul de instalare și punere în funcțiune a serviciului este de 90 zile de la semnarea contractului.

1.2 Serviciul de retransmitere prin cablu a programelor audiovizuale poate fi furnizat în format analogic, digital sau alt format disponibil în funcție de evoluția tehnologiilor la un moment dat.

Serviciul de retransmitere prin cablu a programelor audiovizuale în format digital este furnizat prin intermediul unui dispozitiv de conversie a semnalului analogic în semnal digital, dispozitiv reprezentat de un decodor cu definiție standard (SD) sau cu definiție înaltă (HD) ori de un modul de acces condiționat pentru recepționarea programelor TV în format digital (Digi Smart CAM).

Modulul de acces cu SmartCard integrat poate fi utilizat doar cu receptoarele tv compatibile CI+. Lista completa a receptoarelor tv compatibile CI+ este disponibilă la adresa [www.rcs-rds.ro](http://www.rcs-rds.ro).

1.3. Structura pachetelor de programe pentru care poate opta Beneficiarul, la data semnării contractului, este conforma ofertei comerciale și structurii serviciilor de programe retransmise prin cablu de către RCS&RDS, programele fiind disponibile și în funcție de gradul de modernizare a rețelelor RCS&RDS. Pachetele de programe și structura acestora sunt prezentate în casierii și/sau în ofertele publice ale RCS&RDS și/sau prin programul info-text, Beneficiarul luând cunoștință de acestea la semnarea contractului. Programele TV disponibile în pachetul Digital sau în extraopțiunile premium pay tv din oferta comercială curentă sunt recepționate pe un singur receptor TV prin intermediul echipamentelor digitale de recepție, furnizarea pachetului Digital fiind condiționată de compatibilitatea infrastructurii RCS & RDS.

1.4. RCS&RDS își rezervă dreptul de a modifica și de a afișa la sediile casierilor sau de a prezenta prin intermediul programului info-text sau de a informa abonatii prin mijloace publice de comunicare, pe parcursul derulării contractului, cu privire la pachetele și structura ofertei serviciilor de programe retransmise, în funcție de oferta programelor pe piața audiovizuală, de negocierile cu furnizorii de programe, de audiența programelor retransmise prin cablu, de necesitatea eliberării anumitor frecvențe, potrivit dispozițiilor legale, precum și în funcție de alți factori care pot influența conținutul structurii ofertei serviciilor de programe retransmise.

1.5. Tariful pentru serviciul CATV este diferentiat în funcție de pachetul de programe solicitat de către Beneficiar.

1.6. În cazul abonatilor deserviti de rețele nemodernizate, RCS&RDS va furniza, iar Beneficiarul este de acord să recepționeze numărul minim de programe garantat potrivit contractului.

#### 2. Alte clauze

2.1. Tarifele și taxele pentru serviciul CATV, valabile la momentul încheierii contractului, sunt stabilite în Contract și nu includ abonamentul datorat de către detinatorii aparatelor TV pentru serviciul public de televiziune.

2.2. Trecurile la un nivel inferior sau superior de pachete, la cererea Beneficiarului, vor fi efectuate în luna următoare cererii, dacă rețeaua RCS&RDS permite trecerea la un pachet superior de

programe.

2.3. RCS&RDS este responsabil pentru furnizarea serviciilor menționate în contract, cu excepția următoarelor situații prevăzute la art.4.1.4 din cuprinsul condițiilor generale.

2.4. Defecțiunile datorate intervenției unor persoane neautorizate sau folosirii incorecte a echipamentelor, dovedite a fi din vina Beneficiarului, vor fi reparate pe cheltuiala acestuia.

2.5. Beneficiarul poate folosi serviciul CATV numai în interes personal. Beneficiarul nu are dreptul să retransmită, multiplice, comercializeze, comunice sau să prezinte public programele recepționate. Astfel de acțiuni sunt interzise și se pedepsesc conform legii.

2.6. Beneficiarul poate solicita modificarea pachetului inițial contractat, personal sau prin mandatar, împuternicit printr-o procură specială, prin completarea la casieria RCS&RDS a unui formular tipizat și după achitarea la zi a tuturor taxelor și/sau a oricărui sume datorate.

2.7. Dacă partile își execută în mod corespunzător obligațiile aferente celorlalte servicii furnizate în baza Contractului, furnizarea serviciului CATV poate fi solicitată sau sistată, după caz, de către partea care nu se află în culpa, dacă cealaltă parte se află în vreuna dintre următoarele situații:

- Distrugerea echipamentelor sau rețelei, conectarii ilegale dovedite a fi în culpa Beneficiarului.
- Orice acțiune a Beneficiarului care duce la o scădere a calității transmisiei sau la deranjarea altui beneficiar.
- Retransmiterea, multiplicarea, comunicarea publică sau comercializarea programelor recepționate prin cablu de către Beneficiarul.
- Neachitarea la termenul de plată a contravalorii serviciului sau neîndeplinirea altor obligații de către Beneficiar asumate potrivit condițiilor generale și/sau prezentelor condiții specifice.
- Nerespectarea de către RCS&RDS a obligațiilor asumate.

2.8. Abonatilor care contractează pachetul Digital sau Digital Special le pot fi furnizate cu titlu promoțional, fără plată vreunui tarif suplimentar, pe anumite perioade stabilite exclusiv de către RCS & RDS, oricare dintre extraopțiunile furnizate în regim Pay TV (cu excepția extraopțiunii Adult), unul sau mai multe programe tv care nu sunt incluse în oferta curentă, alte canale tv care ar putea fi lansate sau programe cu regim asimilat programelor Pay TV.

Furnizarea în aceste condiții a extraopțiunilor sau programelor tv menționate nu generează obligații contractuale în sarcina abonatilor sau în sarcina RCS & RDS, abonatii neputând solicita furnizarea acestor extraopțiuni sau programe în aceleași condiții pe întreaga durată inițială sau extinsă a contractelor, furnizarea lor fiind realizată în scop promoțional, în funcție de aprecierea RCS & RDS, care nu poate fi obligat la retransmiterea acestora și nu este răspunzător pentru furnizarea acestor extraopțiuni sau programe.

2.9. Prezentele clauze specifice serviciului CATV se completează în mod corespunzător cu clauzele cuprinse în Condițiile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

Prezentele clauze specifice au fost citite și acceptate prin semnarea de către Beneficiar a Anexei I din Contractul de furnizare servicii.

### II. Clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net (FiberLink/CableLink) și Digi Net Mobil

#### II.1. Condiții generale serviciului de acces la Internet Digi Net (FiberLink/CableLink) și Digi Net Mobil („Serviciul”)

##### I. Servicii dedicate Internet

1.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, RCS&RDS va asigura operarea și supervizarea continuă a serviciului și a sistemului, cu excepția inoperabilității conexiunii internaționale din cauze independente de RCS&RDS.

1.2. RCS&RDS va asigura back-up și pentru infrastructura internațională în măsura posibilităților de colaborare cu alți furnizori de servicii Internet.

1.3. RCS&RDS nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său și nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

1.4. Beneficiarul înțelege ca singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea Sistemului RCS&RDS, este RCS&RDS și ca aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul RCS&RDS. De asemenea, adresa IP rutabilă este dinamică și ea este proprietatea RCS&RDS fiind utilizată de Beneficiar în baza contractului.

1.5. Beneficiarul se obligă să utilizeze exclusiv în interes personal orice serviciu care face obiectul prezentelor clauze și totodată se obligă să nu distribuie și să nu furnizeze nici o formă către terți serviciul furnizat de către RCS&RDS, să nu copieze și să nu multiplice programe, imagini, sunete sau orice alte materiale a căror copiere este prohibită, precum și să nu utilizeze în scopuri comerciale serviciul ce formează obiectul prezentului contract.

În cazul încălcării vreunei obligații de mai sus, RCS&RDS va fi îndreptat să solicite, iar Beneficiarul

se obligă să plătească, cu titlu de clauză penală, echivalentul în lei al sumei de 100 USD pentru fiecare astfel de situație, dacă nu se dovedește un prejudiciu mai mare, fiind în același timp și suplimentar angajată răspunderea civilă, contravențională sau penală, după caz a Beneficiarului.

1.6. RCS&RDS va respecta confidențialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul RCS&RDS. RCS&RDS are dreptul să steargă orice informație introdusă de Beneficiar în sistemul RCS&RDS, care ar putea afecta buna funcționare a acestuia sau ar putea conduce la disfuncționalități ale sistemului RCS&RDS sau încălca drepturile unor terți ori sunt solicitate de către autoritățile publice competente.

1.7. Pentru echipamentul instalat RCS&RDS acordă o garanție de 1 an de zile, atât în cazul cumpărării cât și în cazul închirierii.

1.8. Beneficiarul are obligația:

- sa își însușească instrucțiunile primite la semnarea contractului, inclusiv regulile de utilizare și sa se conformeze acestora;
  - sa își configureze calculatorul conform instrucțiunilor primite, precum și sa detină licențele pentru programele utilizate;
- Beneficiarul poate apela Serviciul de relații cu clienții RCS&RDS la numărul de telefon pus la dispoziție de către RCS&RDS sau poate citi instrucțiunile aflate la [www.rcs-rds.ro](http://www.rcs-rds.ro)

## II.2. Clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net (FiberLink/CableLink)

### 2. Activarea serviciului

- 2.1. Termenul de punere în funcțiune a serviciului este de 90 zile de la semnarea contractului.  
 2.2. Pentru fiecare zi de depășire a termenului de instalare prevăzut la art.1.1. de mai sus sau pentru fiecare zi de nefuncționare a serviciului ce depășește termenul de remediere prevăzut la art. 4.1.4. din Condițiile generale, RCS&RDS va acorda, la solicitarea scrisă a Beneficiarului, un discount din tariful lunar aferent serviciului de acces la Internet egal cu numărul de zile de întârziere sau de nefuncționare împărțit la numărul zilelor lunii facturate, înmulțit cu contravaloarea tarifului lunar. Reducerea acordată nu poate depăși contravaloarea tarifului lunar aferent acestui serviciu și va fi acordată în prima factură emisă după realizarea instalării sau remedierii defecțiunilor, după caz.  
 2.3. Serviciul se consideră a fi funcțional de la data semnării procesului verbal de instalare sau în cazul refuzului Beneficiarului de a semna un astfel de document, potrivit documentelor interne ale RCS&RDS și/sau datelor de trafic.  
 2.4. În cazul solicitării și prestării unor servicii de asistență tehnică, tariful se aplică în funcție de timpul de prestare a acestui serviciu, rotunjindu-se la o oră pentru servicii care sunt prestate pentru o durată mai mare de 15 minute.  
 2.5. Beneficiarul se obligă să respecte prevederile înscrise în "Reguli de utilizare a serviciilor RCS&RDS". În cazul în care Beneficiarul încalca aceste prevederi RCS&RDS poate suspenda, pe perioadă nedeterminată, fără notificare prealabilă, total sau parțial, serviciile oferite Beneficiarului, până la clarificarea situației care a dus la această suspendare, într-o manieră acceptabilă pentru RCS&RDS, și numai după furnizarea de către Beneficiar de explicații în scris. 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). Regulile de utilizare a serviciilor RCS&RDS pot fi consultate de către Beneficiar și la adresa Internet [www.rds-rds.ro/reguli-utilizare-servicii-digi](http://www.rds-rds.ro/reguli-utilizare-servicii-digi). RCS&RDS poate modifica unilateral, fără notificare prealabilă aceste reguli, versiunea valabilă fiind cea care se găsește la adresa Internet menționată în acest paragraf.

2.6. Serviciul FiberLink/CableLink este disponibil numai în aria de acoperire FiberLink sau CableLink, după caz, acolo unde rețeaua de comunicații a RCS&RDS permite furnizarea fiecărui tip de serviciu. Informații privind aria de acoperire FiberLink sau CableLink, după caz, se găsesc la adresa Internet [www.rds-rds.ro](http://www.rds-rds.ro), secțiunea FiberLink sau CableLink. RCS&RDS își rezervă dreptul de a modifica aria de acoperire, fără notificare prealabilă.

2.7. Pentru funcționarea în condiții corespunzătoare a serviciului FiberLink sau CableLink, RCS&RDS recomandă conectarea unui singur calculator. RCS&RDS nu își asumă răspunderea pentru calitatea serviciului în condițiile conectării unui număr mai mare de calculatoare.

2.8. Prezentele clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net se completează în mod corespunzător cu clauzele cuprinse în Condițiile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

## II.3. Clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net Mobil

3.1. La solicitarea Beneficiarului, potrivit opțiunii exprimate la punctul C din Contract, RCS&RDS va furniza Beneficiarului serviciul mobil de acces internet prin intermediul rețelelor 3G și 4G, utilizând tehnologiile UMTS, respectiv LTE.

3.2. Serviciul mobil de acces la internet Digi Net Mobil („Serviciul”) este disponibil exclusiv în aria de acoperire a rețelelor de comunicații mobile 3G și 4G ale RCS&RDS (zona geografică în care Serviciul este disponibil la momentul semnării prezentului contract sau pe parcursul executării acestuia este), Beneficiarul neputând pretinde daune sau alte despăgubiri pentru nefuncționarea serviciului în afara ariei de acoperire a rețelei.

3.3. Abonatul a luat cunoștința de aria de acoperire a rețelei RCS&RDS, așa cum aceasta este disponibilă în punctele de prezență RCS&RDS sau pe internet la adresa [www.rds-rds.ro](http://www.rds-rds.ro). Aria de acoperire este rezultatul unei aplicații software, având caracter de predictibilitate, fiind influențată de condiții externe naturale (forme de relief, fenomene meteorologice etc) sau artificiale (construcții civile, industriale, etc), putând astfel varia în timp față de forma prezentată, Abonatul acceptând aria de acoperire a rețelei cu variațiile respective.

### 3.4. Activarea serviciului

3.4.1. Termenul de punere în funcțiune a serviciului este de 48 de ore de la predarea echipamentelor necesare pentru accesarea Serviciului.

3.4.2. Pentru fiecare zi de depășire a termenului de punere în funcțiune prevăzut la clauza 3.4.1. de mai sus sau pentru fiecare zi de nefuncționare a serviciului ce depășește termenul de remediere prevăzut la art. 4.1.4. din Condițiile generale, RCS&RDS va acorda, la solicitarea scrisă a Beneficiarului, un discount din tariful lunar aferent Serviciului egal cu numărul de zile de întârziere sau de nefuncționare împărțit la numărul zilelor lunii facturate, înmulțit cu contravaloarea tarifului lunar. Reducerea acordată nu poate depăși contravaloarea tarifului lunar aferent acestui serviciu și va fi acordată în prima factură emisă după realizarea instalării sau remedierii defecțiunilor, după caz.

### 3.5. Alte clauze

3.5.1. În vederea furnizării Serviciului, în funcție de opțiunea Beneficiarului pentru tipul de abonament ales, se pot utiliza următoarele echipamente de acces:

- telefonul fix conectat prin undă radio cu modem și port USB încorporate;
- telefonul mobil al Beneficiarului utilizat pentru serviciul Digi Mobil cu modem și miniport USB încorporate care suportă serviciul de date 3G sau 4G;
- modem și cartela SIM; modemul poate fi predat în chirie conform Anexei II.
- Gateway și cartela SIM

3.5.2. Pe perioada derulării Contractului RCS&RDS poate înlocui soluția tehnică de furnizare a Serviciului, solicitând Abonatul să restituie echipamentul predat, iar dacă acesta din urmă se află în imposibilitate de restituire, are obligația de a achita contravaloarea sa, respectiv clauza penală prevăzută în clauza 5.5 din Condițiile generale.

3.5.3. 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 Contract.

3.5.4. 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 chirie 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 clauzei 5.5. din Condiții Generale.

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 Abonatul îi va fi înlocuit echipamentul contracost sau gratuit, după caz și/sau cartela SIM.

3.5.5. Abonatul se obligă să nu folosească echipamente terminale care nu sunt agreate 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.

3.5.6. 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.

3.5.7. La cererea Beneficiarului, RCS&RDS va înlocui Echipamentul nefuncțional în următoarele condiții:

(a) Dacă echipamentul a fost primit în chirie 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 clauzei 5.5. din Condițiile Generale.

3.5.8. Pentru a putea beneficia de Serviciu, potrivit prezentelor 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, interfață modem USB: USB 2.0, rezoluție display 800x600;

3.5.9 RCS&RDS are dreptul să solicite Beneficiarului să restituie echipamentul(-le) de comunicații specificate la pct 3.5.1 prin intermediul caruia (carora) nu este realizat trafic de internet pentru o perioadă de două luni. Beneficiarul se obligă în mod expres și necondiționat să restituie Operatorului echipamentele de comunicații primite și cartela(-le) SIM aferenta (-e), dacă nu este realizat trafic într-o perioadă de două luni, la data solicitării Operatorului, iar în cazul nepredării la termen a bunurilor în starea în care le-a primit, Beneficiarul se obligă să achite Operatorului, cu titlu de clauză penală, suma de 1(unu) Euro pentru fiecare zi de întârziere aplicându-se după caz și dispozițiile procesului verbal de predare-primire (Anexa 3.IV.1).

3.5.10. Prezentele clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net Mobil se completează în mod corespunzător cu clauzele cuprinse în Condițiile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

## II.4. Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

### I. Conditii generale

1.1. RCS&RDS asigura suport pentru Beneficiar prin Serviciul de Relatii cu Clientii, disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana. Serviciul de relatii cu clientii poate fi contactat prin:

Telefon: 031/400.4401 pentru Bucuresti sau 03xx 400.401\* pentru alte judete

Nota:\* xx reprezinta prefixul judetului

E-mail: clienti@rds-rds.ro

- Beneficiarul este de acord ca reclamatii formulate sa fie înregistrate.

1.2. Creditele (reducerile) bazate pe acest SCS vor fi cerute de clienti în cel mult 1 (una) zi lucratoare de la data aparitiei neconcordantei cu specificatiile de mai jos.

1.3. RCS&RDS va acorda pentru perioada de nefunctionare a serviciului o reducere proportionala a tarifului lunar, reducere care va fi cel mult egala cu tariful lunar aferent serviciului Beneficiarului.

1.4. Parametrii tehnici de mai jos nu se aplica pentru conexiunile prin linii închiriate.

### 2. Disponibilitatea serviciului

2.1. Reteaua RCS&RDS este disponibila pentru transport de informatie (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea retelei minim acceptata de RCS&RDS si oferita clientilor sai este de 97%. Disponibilitatea se refera exclusiv la rețeaua RCS&RDS, nefiind luate în calcul intreruperile care nu reprezinta lipsa serviciu potrivit art.3 de mai jos.

2.2. Disponibilitatea serviciului include si liniile de comunicatie pâna la sediul/locatia clientilor, exclusiv echipamentul de comunicatie al Beneficiarului (modem de cablu, modem radio, modem de linie închiriată, gateway, alte echipamente, dacă este cazul).

2.3. Nu se vor lua în calcul intreruperile programate ale serviciului, efectuate de catre RCS&RDS, pe cât posibil, noaptea orele 02.00 si 07.00. Intreruperile programate sunt anuntate catre clienti cu cel puțin 1 (una) ora înaintea unei astfel de intreruperi. Nu se vor lua în calcul nici intreruperile datorate fortei majore, asa cum este definita în contractul de furnizare de servicii. Notificarile intreruperilor programate catre clienti se vor face telefonic, prin fax, e-mail sau orice alta forma considerata potrivita de catre RCS&RDS.

2.4. În scopul evitarii congestiei segmentelor de rețea sau utilizarii acestora la capacitate maxima RCS & RDS asigura o monitorizare proactiva a propriei rețele de comunicatii si a echipamentelor din rețea 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an.

Pentru o optima gestionare a traficului, prin intermediul echipamentelor si solutiilor de ultima generatie, traficul poate fi prioritizat în functie de diferite categorii de trafic aferente serviciilor de transmisii de date si acces la internet. Având în vedere monitorizarea proactiva a rețelei si a echipamentelor în mod constant sunt realizate operatiuni de upgrade a capacitatii rețelei.

2.5. RCS & RDS va asigura în mod constant prin personal calificat supervizarea parametrilor de securitate a rețelei si serviciilor de comunicatii electronice în vederea preintampinarii situatiilor care pot conduce la degradarea calitatii serviciilor. Echipamentele si sistemele critice sunt protejate pe baza conceptului de "aparare în profunzime", asupra lor fiind efectuate interventii doar de catre personalul calificat si autorizat special în acest scop. De asemenea sunt implementate proceduri de mentenanta periodica a echipamentelor si sistemelor critice în scopul identificării potentialelor vulnerabilitati.

### 3. Intreruperi

#### 3.1. Definirea lipsei serviciului

Se considera lipsa a serviciului furnizat de RCS&RDS, asa cum este definit în contract, orice intrerupere neasteptata a serviciului mai mare de ¼ (un sfert) ora si care depaseste

disponibilitatea serviciului specificata la punctul 2.1. Nu se considera lipsa serviciu intreruperile programate si notificate în avans de catre RCS&RDS.

Nu se considera lipsa de serviciu nici intreruperile accidentale sau de întretinere a rețelei cu durata mai mica sau egala de ¼ (un sfert) ora. RCS&RDS nu va notifica Beneficiarul înainte unor astfel de intreruperi. Nu se considera lipsa serviciu si nu se iau în calcul la acordarea reducerilor de nefunctionalitate intreruperile datorate unor cauze ce tin direct sau indirect de Beneficiar (intreruperea echipamentului de comunicatie, modificarea setarilor, lipsa tensiunii electrice la locatia Beneficiarului, lipsa, nefunctionarea sau functionarea defectuoasa a echipamentului terminal, respectiv calculator personal, telefon mobil, modem etc., lipsa, nefunctionarea sau functionarea defectuoasa a programelor informatice necesare pentru accesarea Serviciului, nedetinererea licentelor aferente programelor informatice necesare pentru utilizarea Serviciului, utilizarea frauduloasa sau cu incalcarea regulilor de utilizare a Serviciului ori cu incalcarea dispozitiilor legale etc).

3.2. În cazul nefunctionarii serviciului, RCS&RDS va remedia eventualele defectiuni reclamate de catre client la Departamentul Relatii Clientii în cel mult 48 h. Interventia si remedierea defectiunilor sunt conditionate de achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor prevazute în prezentul contract.

Termenul de remediere a eventualelor defectiuni reclamate de catre Beneficiar poate fi depasit, dacă defectiunile reclamate sunt generate de inoperabilitatea rețetelor terestre nationale si internationale care asigura accesul la rețeaua internet, variatii mari ale energiei electrice, intreruperea sau avarierea echipamentelor furnizorului de energie electrica sau ale altor furnizori ai RCS&RDS, interferente cu alte sisteme de comunicatii electronice, bruiaje etc, instalare sau interventii neautorizate asupra echipamentelor prin care sunt furnizate serviciile la locatia Beneficiarului, neasigurarea accesului RCS&RDS în locatia Beneficiarului, furtul sau distrugerea rețelei sau echipamentelor de comunicatii, fenomene meteorologice extreme, în cazuri fortuite sau de forta majora, precum si/sau în cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective.

3.3. Reducerile de nefunctionalitate sunt acordate de RCS&RDS Beneficiarului atunci când disponibilitatea rețelei pâna la ultimul echipament activ instalat de catre RCS&RDS scade sub limita de 97% definita la pct. 2.1 de mai sus, adica 21,6 ore pe luna. RCS&RDS va calcula totalul orelor de nefunctionalitate a serviciului din care va scadea aceste 21,6 ore, iar pentru orele ramase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împartit la 720 (numarul de ore dintr-o luna).

3.4. În cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate înregistra la Centrul de Suport RCS&RDS un tichet de nefunctionalitate, pentru care va primi un numar de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefunctionalitate în termen de maxim 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului. Durata lipsei serviciului este determinata numai de catre RCS&RDS, potrivit înregistrărilor sale interne si numai dacă a fost înregistrat de catre Beneficiar tichetul de nefunctionalitate.

3.5. Reducerile se acorda pentru luna anterioara pe factura aferenta lunii în curs, în baza înregistrărilor RCS&RDS, la cererea motivata a Beneficiarului si numai dacă acesta din urma a înregistrat tichetul de nefunctionalitate.

Dacă Beneficiarul nu este de acord cu reducerea acordata de RCS&RDS, poate cere, în scris, în termen de 1 zi de la primirea facturii, verificarea timpului de nefunctionalitate între Departamentul Tehnic RCS&RDS si Beneficiarul, verificare care va avea loc în maxim 25 (douazeci si cinci) zile lucratoare de la cererea scrisa a Beneficiarului, altfel reducerea acordata de RCS&RDS se considera acceptata.

## II.5 Reguli de utilizare a rețelei si/sau serviciilor RCS&RDS

### I. Introducere

1.1. Aceaste reguli de utilizare a rețelei si/sau serviciilor RCS&RDS (denumite în continuare si "Reguli") sunt valabile pentru toti Beneficiarii RCS&RDS sau terti care folosesc rețeaua si/sau serviciile RCS&RDS ca mediu de comunicare.

RCS&RDS nu tolereaza niciun abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale indiferent dacă abuzul este originat de Beneficiarii RCS&RDS, de clientii Beneficiarilor RCS&RDS sau de catre orice tert care foloseste rețeaua RCS&RDS ca mediu de comunicare.

1.2. RCS&RDS crede ca eliminarea SPAM-ului si a abuzurilor vor rezulta într-un Internet mai ieftin, mai bun si mai eficient pentru clientii sai.

### 2. Definitii

Este definit ca abuz sau folosire ilegala a rețelei:

2.1. Orice e-mail comercial (comunicare comerciala prin intermediul postei electronice) trimis catre adresa unui destinatar care nu a solicitat si nu a confirmat în mod expres dorinta de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ, însa nu se limiteaza la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale, orice alte oferte indiferent de natura acestora etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Comercial E-mail" si vor fi denumite în continuare "SPAM".

2.2. Generarea unui trafic neobisnuit de mare având ca scop sau ca efect supraîncărcarea conexiunii unui server sau a unui utilizator internet, sau epuizarea resurselor serverelor sau blocarea accesului utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz definit mai sus este denumit în continuare „flood”.

2.3. Orice activitate având ca scop sau ca efect accesul, obtinerea si/sau modificarea de informatii/resurse care nu au un caracter public. Aceste tipuri de activitati includ, însa nu se limiteaza la: exploatarea breselor de securitate ale oricarui calculator conectat la Internet, cautarea breselor de securitate a oricarui calculator conectat la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fara acordul proprietarului acestor servicii.

2.4. Transmiterea, distribuirea, stocarea de materiale, informatii de orice natura, utilizarea fara drept, în orice mod sau orice alte activitati prin care sunt incalcate dispozitiile legilor în vigoare, inclusiv încălcarea oricaror drepturi de proprietate intelectuala/industrială (copyright), marci de comert, de fabrica sau de servicii, fara însa nu se limiteaza la acestea.

2.5. Transmiterea, distribuirea si stocarea de materiale, informatii având caracter explicit sau implicit obscen, pornografic, discriminatoriu, rasist sau care incalca orice dispozitii legale în materie.

### 3. Reguli RCS&RDS

3.1. Reteaua RCS&RDS poate fi folosita de catre Beneficiari si pentru a se conecta la alte rețele, iar Beneficiarii rețelei/serviciilor RCS&RDS înțeleg ca trebuie sa se conformeze tuturor regulilor de utilizare ale oricaror rețele. Orice încercare de încălcare, cu sau fara intentie, a securitatii rețelei RCS&RDS sau a oricarei alte rețele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.

3.2. Beneficiarii RCS&RDS înțeleg ca RCS&RDS nu controleaza informatiile care circula prin rețeaua RCS&RDS. Orice supraîncărcare a rețelei RCS&RDS prin activitati de tip SPAM, „flood” sau orice alt procedeu similar, indiferent dacă acestea sunt rezultatul infectării cu orice virus sau utilizării oricarui soft/program informatic ce conduce la efecte similare, va fi considerata o folosire neautorizata a rețelei RCS&RDS si este interzisa. În mod similar, folosirea de "IP multicast" fara permisiunea RCS&RDS este interzisa.

3.3. Beneficiarii RCS&RDS sau oricaror terti care folosesc rețeaua RCS&RDS le este interzis si nu trebuie sa permita la rândul lor folosirea rețelei si/sau a serviciilor RCS&RDS pentru a trimite SPAM-uri sau pentru a comite acte ori fapte care au ca scop sau ca efect orice abuz de utilizare a Rețelei si/sau serviciilor RCS&RDS, fraudă sau activitati interzise potrivit dispozitiilor legale în vigoare sau potrivit prezentelor regulii de utilizare a Rețelei si/sau serviciilor RCS&RDS. În cazul în care se trimite e-mail-uri în masa, expeditorii trebuie sa aiba si sa pastreze dovezi concludente si pertinente care sa demonstreze solicitarea/aprobarea prealabila a fiecarui destinatar de a primi

astfel de mesaje.

Pentru evitarea oricarui dubiu, orice astfel de solicitari sau aprobari ale destinatarului trebuie sa fie anterioare oricarei astfel de trimiteri (comunicari electronice) efectuate de expeditor.

Daca astfel de dovezi nu exista, RCS&RDS poate considera, dupa propria sa apreciere, ca aprobarea nu a fost obtinuta si va considera abuziva utilizarea retelei/serviciilor.

RCS&RDS nu este responsabil pentru continutul nici unui mesaj, indiferent daca mesajul a fost trimis de catre un Beneficiar RCS&RDS sau de un tert.

3.4. Beneficiarilor RCS&RDS le este interzisă folosirea oricarui serviciu de tip "proxy" fara acordul proprietarului acestui serviciu.

3.5. In anumite cazuri, în functie de propria sa apreciere, RCS&RDS poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP-uri ce nu fac parte din rețeaua RCS&RDS, daca se considera ca acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru a obtine acces la orice resurse care nu au caracter public. In aceste cazuri niciun client nu va mai putea trimite/primi trafic de la adresele respective.

3.6. RCS&RDS poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/IP daca Beneficiarul sau alti terti folosesc aplicatii care fac "flood" folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de a favoriza transmiterea de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua si/sau orice serviciu RCS&RDS.

3.7. In scopul limitarii expedierii de mesaje comerciale nesolicitate (SPAM), prin utilizarea rețelei de comunicatii electronice RCS & RDS, traficul prin portul 25 este cu acces limitat pe toate serverele, cu exceptia serverelor aflate in administrarea RCS & RDS.

Masura este destinata protejării Beneficiarilor serviciilor RCS & RDS, nu afecteaza accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail functionand fara intreruperi si nefind necesara modificarea vreunei configuratii a serviciului de e-mail.

In cazul in care Beneficiarii solicita utilizarea altor servere SMTP pentru serviciul de e-mail vor putea obtine informatii suplimentare in acest scop prin accesarea website-ului RCS & RDS (<http://www.rds-rds.ro/asistenta/protejeaza-ti-calculatorul?t=smtp>) sau prin apelarea Serviciului de Relatii cu Clientii.

La cerere, traficul prin portul 25 poate fi deblocat, Beneficiarii asumandu-si intreaga raspundere pentru actiunile tip spam sau flood sau orice actiune abuziva ori ilegala a rețelei ca urmare a utilizării serviciului in aceste conditii, fiind aplicabile regulile de utilizare a rețelei si/sau serviciilor RCS & RDS.

3.8. Beneficiarii RCS&RDS sunt responsabili ca, acestia, clientii sau partenerii acestora, precum si orice utilizator, indiferent de titlu în baza caruia utilizeaza Rețeaua si/sau serviciile RCS&RDS sau ale Beneficiarilor, sa respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii RCS&RDS vor fi raspunzatori pentru toate abuzurile comise de acestia, de clientii sau partenerii acestora, precum si pentru toate abuzurile comise de orice utilizator, indiferent de titlu în baza caruia este folosită Rețeaua si/sau serviciile RCS&RDS sau ale Beneficiarilor, prin legatura acestora din urma la rețeaua RCS&RDS.

3.9. Beneficiarilor, care folosesc legatura la rețeaua RCS&RDS pentru activitati ce încalca orice dispozitii legale în vigoare la momentul respectiv sau orice prevederi prezente sau viitoare la Regule de utilizare a Rețelei si/sau serviciilor RCS&RDS sau ai caror clienti ori utilizatori cu orice titlu care folosesc rețeaua si/sau serviciile RCS&RDS, le pot fi suspendate serviciul furnizat pe o perioada nedeterminata imediat, în termen de 24 de ore sau in orice alte interval de timp de la data constatarii, fara notificare, în functie de gravitatea faptelor si/sau în functie de afectarea Rețelei ori serviciilor RCS&RDS. Daca furnizarea serviciului este suspendata, RCS&RDS va încerca sa contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situatia aparuta. RCS&RDS va investiga plângerile/sesizarile/reclamatii referitoare la astfel de incidente, permise de la terti si va coopera cu institutiile/autoritatile publice pentru detectarea cauzelor si autorilor acestor incidente. Daca RCS&RDS primeste o plângere/ sesizare/ reclamatie/solicitare referitoare la un Beneficiar, client ori partener al unui Beneficiar sau orice alt utilizator, indiferent de titlu în baza caruia este folosita Rețeaua si/sau serviciile RCS&RDS sau ale Beneficiarilor, RCS&RDS poate transmite respectiva plângere/ sesizare/ reclamatie/solicitare catre Beneficiar pentru a fi rezolvata sau o poate transmite autoritatilor/institutiilor publice abilitate sa o investigheze/soluzioneze.

3.10. Beneficiarii care administreaza un domeniu Internet, au obligatia de a configura doua casute postale: postmaster@domeniu.ro si abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise catre aceste adrese trebuie citite de persoane în masura sa ia decizii pentru solutionarea problemelor raportate. De asemenea toti Beneficiarii sunt obligati sa anunte RCS&RDS care sunt persoanele ce pot lua masuri ca astfel de probleme sa nu se mai întample.

3.11. RCS&RDS nu comunica decât cu Beneficiarii sai directi. Este raspunderea Beneficiarului de a comunica si de a rezolva orice probleme dintre clienti si Beneficiarii.

3.12. Beneficiarul are obligatia sa configureze echipamentele sale astfel încât acestea sa nu raspunda la cereri ARP venite din rețeaua RCS&RDS pentru alte adrese IP decât cele alocate de catre RCS&RDS.

În acest scop clientul este obligat:

- sa nu seteze pe interfețele direct conectate la rețeaua RCS&RDS alte adrese IP decât cele alocate si comunicate de catre RCS&RDS. În aceasta categorie intra si adresele IP folosite de catre Beneficiar în rețeaua locala si care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de rețeaua RCS&RDS

- sa nu activeze pe nicio interfata direct conectata cu rețeaua RCS&RDS optiunea "proxy-arp" si o va dezactiva pe echipamentele care o au activata în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco)

- sa nu raspunda la cereri de tipul BOOTP, DHCP si alte cereri de configurare venite din rețeaua RCS&RDS. În acest scop, daca se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locala a Beneficiarului, acestea trebuie dezactivate pe interfata direct conectata la rețeaua RCS&RDS

- sa nu trimita spre rețeaua RCS&RDS cereri de modificare a rutelor pentru alte adrese de IP decât cele alocate de catre RCS&RDS sau aparținând Beneficiarului. În acest scop, nu se vor activa si folosi pe interfețele direct conectate la rețeaua RCS&RDS protocoale de anuntare dinamica a rutelor, altele decât cele convenite cu RCS&RDS, si se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.

- sa nu trimita spre rețeaua RCS&RDS pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de catre RCS&RDS.

- sa evite trimiterea spre rețeaua RCS&RDS a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul ARP), acestea din urma trebuind sa respecte un algoritm de marire a intervalului de interogare, care sa ajunga la peste 1 (una) secunda în cazul în care nu se primeste raspuns.

4. Recomandari

4.1. Beneficiarul trebuie sa tina la curent RCS&RDS cu numele si adresele de contact pentru persoanele ce pot solutiona problemele descrise în prezenta anexa.

4.2. Beneficiarul trebuie sa isi impuna angajatilor, clientilor si oricarui utilizator obligatia de a respecta aceste Reguli.

4.3. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plângere care a fost primita de la RCS&RDS si sa comunice urgent, acestuia din urma, raspunsul.

4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (post electronic) catre o lista de destinatari, trebuie sa se asigure ca are confirmarea fiecarui destinatar din acea lista.

5. Recomandari antivirus

5.1. Definitie virus

Un virus este un program capabil de a se înmulti, strecurându-se printre programele de pe un calculator sau dintr-o rețea si provocând diverse efecte, de la unele inofensive, pâna la unele distructive. O alta definitie: virusul este de fapt un acronim, provenit de la Vital Information Resources Under Siege. În domeniul informatic se utilizeaza termenul virus din cauza asemanarilor functionale dintre aceste bucati de cod (programe) si vietiutoarele microbiologice.

5.2. Mod de virusare

Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fisiere - de pe o discheta sau CD, din rețea, 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 încerca sa profite de timp pentru a se înmulti. Copiile sale pot fi identice cu el sau pot fi diferite (virusi polimorf).

Efectele virusilor pot fi:

(i) nedistructive: ex. cânta o melodie (Doodle) sau afiseaza mesaje pe ecran

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

5.3. Recomandari:

Instalarea unui software antivirus si pastrarea lui actualizat, verificând zilnic noile definitii de update-uri. Majoritatea a software-urilor antivirus pot fi programate sa faca acest lucru în mod automat.

Asigurarea pentru ca toate patch-urile de securitate sa fie instalate, deoarece în mod constant sunt descoperite noi vulnerabilitati de Windows. Virusii continua sa exploateze vechile vulnerabilitati deoarece multi utilizatori nu folosesc în mod regulat patch-uri. Nefolosirea patch-urilor nu va expune la risc doar propriul sistem. Daca un virus s-a infiltrat în 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 o conexiune la Internet nu este în siguranta fara acest firewall. Trebuie gasit un firewall pe care il suporta conexiunea. Firewall-urile se vor dovedi utile chiar daca, conexiunea la Internet este de tip dial-up. Daca exista conexiunea 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 în aceasta problema.

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

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 în aceste reguli.

7. Informatii utile

- Computerul trebuie sa beneficieze de o placa de rețea de 10 sau 100 BaseT cu interfata RJ-45(UTP), configuratie minima -procesor 1GHz, 256MB RAM, sistem de operare autorizat.

- Computerul prin intermediul caruia este utilizat Serviciul Digi Net Fiberlink 200/500 trebuie sa beneficieze de configuratia recomandata: procesor Intel i5 2.5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de rețea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS, router compatibil

- Computerul prin intermediul caruia este utilizat Serviciul Digi Net Fiberlink 1000 trebuie sa beneficieze de configuratia recomandata: procesor Intel i7 2.2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placa de rețea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS, router compatibil

Varianta actualizata a regulilor de utilizare a rețelei si/sau serviciilor RCS & RDS este disponibilă pe site-ul [www.rds-rds.ro](http://www.rds-rds.ro)

Prezentele clauze specifice au fost citite si acceptate prin semnarea de catre Beneficiar a Anexei 1 din Contractul de furnizare servicii.