

FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-205 Anexa 3: CLAUZE SPECIFICE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR DE COMUNICATII 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.

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 deserviți 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 mandat, 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 abonaților 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

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

2. Activarea serviciului

- 2.1. Termenul maxim 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. 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, 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. 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:

- telefon 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 Abonatului 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 Abonatului și 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 specificat(e) 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. 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: Telefon: 031/400.4401 pentru București sau 03xx 400.401* pentru alte județe

Nota: * xx reprezintă prefixul județului

E-mail: clienti@rds-rds.ro

- Beneficiarul este de acord ca reclamațiile formulate să fie înregistrate.

1.2. Creditele (reducerile) bazate pe acest SCS vor fi cerute de clienți în cel mult 1 (una) zi lucrătoare de la data apariției neconcordantei cu specificațiile de mai jos.

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

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

2. Disponibilitatea serviciului

2.1. Reteaua RCS&RDS este disponibilă pentru transport de informație (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea rețelei minim acceptată de RCS&RDS și oferită clienților săi este de 97%. Disponibilitatea se referă exclusiv la rețeaua RCS&RDS, nefiind luate în calcul întreruperile care nu reprezintă lipsa serviciu potrivit art.3 de mai jos.

2.2. Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație până la sediul/locatia clienților, exclusiv echipamentul de comunicație 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 întreruperile programate ale serviciului, efectuate de către RCS&RDS, pe cât posibil, noaptea orele 02.00 și 07.00. Întreruperile programate sunt anunțate către clienți cu cel puțin 1 (una) ora înaintea unei astfel de întreruperi. Nu se vor lua în calcul nici întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în contractul de furnizare de servicii. Notificările întreruperilor programate către clienți se vor face telefonic, prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită de către RCS&RDS.

2.4. În scopul evitării congestiei segmentelor de rețea sau utilizării acestora la capacitate maximă RCS & RDS asigură o monitorizare proactivă a propriei rețele de comunicații și a echipamentelor din rețea 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, 365 de zile pe an.

Pentru o optimă gestionare a traficului, prin intermediul echipamentelor și soluțiilor de ultimă generație, traficul poate fi prioritarizat în funcție de diferite categorii de trafic aferente serviciilor de transmisii de date și acces la internet. Având în vedere monitorizarea proactivă a rețelei și a echipamentelor în mod constant sunt realizate operațiuni de upgrade a capacității rețelei.

2.5. RCS & RDS asigură în mod constant prin personal calificat supervizarea parametrilor de securitate a rețelei și serviciilor de comunicații electronice în vederea preîntâmpinării situațiilor care pot conduce la degradarea calității serviciilor. Echipamentele și sistemele critice sunt protejate pe baza conceptului de "apărare în profunzime", asupra lor fiind efectuate intervenții doar de către personal calificat și autorizat special în acest scop. De asemenea sunt implementate proceduri de mentenanță periodică a echipamentelor și sistemelor critice în scopul identificării potențialelor vulnerabilități.

3. Întreruperi

3.1. Definirea lipsei serviciului

Se consideră lipsa a serviciului furnizat de RCS&RDS, așa cum este definit în contract, orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de ¼ (un sfert) ora și care depășește

disponibilitatea serviciului specificată la punctul 2.1. Nu se consideră lipsa serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către RCS&RDS.

Nu se consideră lipsa de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de ¼ (un sfert) ora. RCS&RDS nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsa serviciu și nu se iau în calcul la acordarea reducerilor de nefuncționalitate întreruperile datorate unor cauze ce tin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, lipsa, nefuncționarea sau funcționarea defectuoasă a echipamentului terminal, respectiv calculator personal, telefon mobil, modem etc., lipsa, nefuncționarea sau funcționarea defectuoasă a programelor informatice necesare pentru accesarea Serviciului, nedetinererea licențelor aferente programelor informatice necesare pentru utilizarea Serviciului, utilizarea frauduloasă sau cu încălcarea regulilor de utilizare a Serviciului ori cu încălcarea dispozitiilor legale etc.).

3.2. În cazul nefuncționării serviciului, RCS&RDS va remedia eventualele defecțiuni reclamate de către client la Departamentul Relații Clientii în cel mult 48 h. Intervenția și remedierea defecțiunilor sunt condiționate de achitarea de către Beneficiar a tuturor obligațiilor prevăzute în prezentul contract.

Termenul de remediere a eventualelor defecțiuni reclamate de către Beneficiar poate fi depășit, dacă defecțiunile reclamate sunt generate de inoperabilitatea rețetelor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua internet, variații mari ale energiei electrice, întreruperea sau avarierea echipamentelor furnizorului de energie electrică sau ale altor furnizori ai RCS&RDS, interferențe cu alte sisteme de comunicații electronice, bruiaje etc, instalare sau intervenții neautorizate asupra echipamentelor prin care sunt furnizate serviciile la locația Beneficiarului, neasigurarea accesului RCS&RDS în locația Beneficiarului, furtul sau distrugerea rețelei sau echipamentelor de comunicații, fenomene meteorologice extreme, în cazuri fortuite sau de forță majoră, precum și/sau în cazul altor situații asemănătoare generate de cauze obiective.

3.3. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de RCS&RDS Beneficiarului atunci când disponibilitatea rețelei până la ultimul echipament activ instalat de către RCS&RDS scade sub limita de 97% definită la pct. 2.1 de mai sus, adică 21,6 ore pe luna. RCS&RDS va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scădea aceste 21,6 ore, iar pentru orele ramase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o luna).

3.4. În cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate 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 12 ore de la momentul apariției lipsei serviciului. Durata lipsei serviciului este determinată numai de către RCS&RDS, potrivit înregistrărilor sale interne și numai dacă a fost înregistrat de către Beneficiar tichetul de nefuncționalitate.

3.5. Reducerile se acordă pentru luna anterioară pe factura aferentă lunii în curs, în baza înregistrărilor RCS&RDS, la cererea motivată a Beneficiarului și numai dacă acesta din urmă a înregistrat tichetul de nefuncționalitate.

Dacă Beneficiarul nu este de acord cu reducerea acordată de RCS&RDS, poate cere, în scris, în termen de 1 zi de la primirea facturii, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic RCS&RDS și Beneficiarul, verificare care va avea loc în maxim 25 (douăzeci și cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Beneficiarului, altfel reducerea acordată de RCS&RDS se consideră acceptată.

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

I. Introducere

1.1. Aceste reguli de utilizare a rețelei și/sau serviciilor RCS&RDS (denumite în continuare și "Reguli") sunt valabile pentru toți Beneficiarii RCS&RDS sau terți care folosesc rețeaua și/sau serviciile RCS&RDS ca mediu de comunicație.

RCS&RDS nu tolerează niciun abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale indiferent dacă abuzul este originat de Beneficiarii RCS&RDS, de clienții Beneficiarilor RCS&RDS sau de către orice tert care folosește rețeaua RCS&RDS ca mediu de comunicație.

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

2. Definiții

Este definit ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

2.1. Orice e-mail comercial (comunicație comercială prin intermediul poștei electronice) trimis către adresa unui destinatar care nu a solicitat și nu a confirmat în mod expres dorința de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ, însă nu se limitează 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" și 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, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse care nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități includ, însă nu se limitează la: exploatarea breselor de securitate ale oricărui calculator conectat la Internet, căutarea breselor de securitate a oricărui calculator conectat la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fara acordul proprietarului acestor servicii.

2.4. Transmiterea, distribuirea, stocarea de materiale, informații de orice natură, utilizarea fara drept, în orice mod sau orice alte activități prin care sunt încălcate dispozițiile legilor în vigoare, inclusiv încălcarea oricărui drepturi de proprietate intelectuală/industrială (copyright), mărci de comerț, de fabrică sau de servicii, fara însă nu se limitează la acestea.

2.5. Transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale, informații având caracter explicit sau implicit obscen, pornografic, discriminatoriu, rasist sau care încalcă orice dispoziții legale în materie.

3. Reguli RCS&RDS

3.1. Reteaua RCS&RDS poate fi folosită de către Beneficiari și pentru a se conecta la alte rețele, iar Beneficiarii rețelei/serviciilor RCS&RDS înțeleg ca trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare ale oricărui rețele. Orice încercare de încălcare, cu sau fara intenție, a securității rețelei RCS&RDS sau a oricărei alte rețele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.

3.2. Beneficiarii RCS&RDS înțeleg ca RCS&RDS nu controlează informațiile care circulă prin rețeaua RCS&RDS. Orice supraîncărcare a rețelei RCS&RDS prin activități de tip SPAM, „flood” sau orice alt procedeu similar, indiferent dacă acestea sunt rezultatul infectării cu orice virus sau utilizării oricărui soft/program informatic ce conduce la efecte similare, va fi considerată o folosire neautorizată a rețelei RCS&RDS și este interzisă. În mod similar, folosirea de "IP multicast" fara permisiunea RCS&RDS este interzisă.

3.3. Beneficiarii RCS&RDS sau oricărui terți care folosesc rețeaua RCS&RDS le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor folosirea rețelei și/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 și/sau serviciilor RCS&RDS, fraudă sau activități interzise potrivit dispozițiilor legale în vigoare sau potrivit prezentelor regulii de utilizare a Rețelei și/serviciilor RCS&RDS. În cazul în care se trimit e-mail-uri în masă, expeditorii trebuie să aibă și să pastreze dovezi concludente și pertinente care să demonstreze solicitarea/aprobarea prealabilă a fiecărui destinatar de a primi

astfel de mesaje.

Pentru evitarea oricărui dubiu, orice astfel de solicitări sau aprobări ale destinatarului trebuie să fie anterioare oricărei astfel de trimiteri (comunicări electronice) efectuate de expeditor.

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/serviciilor.

RCS&RDS nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un Beneficiar RCS&RDS sau de un tert.

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

3.5. În anumite cazuri, în funcție de propria sa apreciere, RCS&RDS poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP-uri ce nu fac parte din rețeaua RCS&RDS, dacă se consideră că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru a obține acces la orice resurse care nu au caracter public. În 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 dacă Beneficiarul sau alți terti folosesc aplicații care fac "flood" folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de a favoriza transmiterea de viruși sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua și/sau orice serviciu RCS&RDS.

3.7. În scopul limitării expediției de mesaje comerciale nesolicitate (SPAM), prin utilizarea rețelei de comunicații electronice RCS & RDS, traficul prin portul 25 este cu acces limitat pe toate serverele, cu excepția serverelor aflate în administrarea RCS & RDS.

Măsura este destinată protecției Beneficiarilor serviciilor RCS & RDS, nu afectează accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail funcționând fără întrerupere și nefiind necesară modificarea vreunei configurații a serviciului de e-mail.

În cazul în care Beneficiarii solicită utilizarea altor servere SMTP pentru serviciul de e-mail vor putea obține informații suplimentare în acest scop prin accesarea website-ului RCS & RDS (<http://www.rcs-rds.ro/asistenta/protejeaza-ti-calculatorul?t=smt>) sau prin apelarea Serviciului de Relații cu Clienții.

La cerere, traficul prin portul 25 poate fi deblocat. Beneficiarii asumându-și întreaga răspundere pentru acțiunile tip spam sau flood sau orice acțiune abuzivă ori ilegală a rețelei ca urmare a utilizării serviciului în aceste condiții, fiind aplicabile regulile de utilizare a rețelei și/sau serviciilor RCS & RDS.

3.8. Beneficiarii RCS&RDS sunt responsabili ca, aceștia, clienții sau partenerii acestora, precum și orice utilizator, indiferent de titlul în baza căruia utilizează Rețeaua și/sau serviciile RCS&RDS sau ale Beneficiarilor, să respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii RCS&RDS vor fi răspunzători pentru toate abuzurile comise de aceștia, de clienții sau partenerii acestora, precum și pentru toate abuzurile comise de orice utilizator, indiferent de titlul în baza căruia este folosită Rețeaua și/sau serviciile RCS&RDS sau ale Beneficiarilor, prin legătura acestora din urma la rețeaua RCS&RDS.

3.9. Beneficiarilor, care folosesc legătura la rețeaua RCS&RDS pentru activități ce încalca orice dispoziții legale în vigoare la momentul respectiv sau orice prevederi prezente sau viitoare la Regulile de utilizare a Rețelei și/sau serviciilor RCS&RDS sau ai caror clienți ori utilizatori cu orice titlu care folosesc rețeaua și/sau serviciile RCS&RDS, le pot fi suspendate serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată imediat, în termen de 24 de ore sau în orice alte intervale de timp de la data constatării, fără notificare, în funcție de gravitatea faptelor și/sau în funcție de afectarea Rețelei ori serviciilor RCS&RDS. Dacă furnizarea serviciului este suspendată, RCS&RDS va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută. RCS&RDS va investiga plângerile/sesizările/reclamațiile referitoare la astfel de incidente, permise de la terti și va coopera cu instituțiile/autoritățile publice pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă RCS&RDS primește o plângere/ sesizare/ reclamație/solicitare referitoare la un Beneficiar, client ori partener al unui Beneficiar sau orice alt utilizator, indiferent de titlul în baza căruia este folosită Rețeaua și/sau serviciile RCS&RDS sau ale Beneficiarilor, RCS&RDS poate transmite respectiva plângere/ sesizare/ reclamație/solicitare către Beneficiar pentru a fi rezolvată sau o poate transmite autorităților/instituțiilor publice abilitate să o investigheze/solucționeze.

3.10. Beneficiarii 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 Beneficiarii sunt obligați să anunțe RCS&RDS care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

3.11. RCS&RDS nu comunică decât cu Beneficiarii săi directi. Este răspunderea Beneficiarului de a comunica și de a rezolva orice probleme dintre clienți și Beneficiarii.

3.12. Beneficiarul are obligația să configureze echipamentele sale astfel încât acestea 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 interfețele direct conectate la rețeaua RCS&RDS alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către RCS&RDS. În această categorie intra 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 nicio 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)

- 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, acestea trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua RCS&RDS

- 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 interfețele direct conectate 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.

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

- 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 marire a intervalului de interogare, care să ajungă la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

4. Recomandări

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 anexă.

4.2. Beneficiarul trebuie să își impună angajaților, clienților și oricărui utilizator obligatia de a respecta aceste Regulii.

4.3. Beneficiarul trebuie să investigheze rapid orice plângere care a fost primită de la RCS&RDS și să comunice urgent, acestuia din urmă, răspunsul.

4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (post electronic) către o listă de destinatari, trebuie să se asigure că are confirmarea fiecărui destinatar din acea listă.

5. Recomandări antivirus

5.1. Definiție virus

Un virus este un program capabil de a se înmulți, strecurându-se printre programele de pe un calculator sau dintr-o rețea și provocând diverse efecte, de la unele inofensive, până la unele distructive. O altă definiție: virusul este de fapt un acronim, provenit de la Vital Information Resources Under Siege. În domeniul informatic se utilizează termenul virus din cauza asemănării funcționale dintre aceste bucati de cod (programe) și vietuitoarele microbiologice.

5.2. Mod de virusare

Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fisier - de pe o dischetă sau CD, din rețea, sau ca atasament la un e-mail. Un virus bine scris nu și va trada prezența pentru un timp, pentru că ar putea fi detectat, de aceea va încerca să profite de timp pentru a se înmulți. Copiile sale pot fi identice cu el sau pot fi diferite (viruși polimorfi).

Efectele virusilor pot fi:

(i) nedistructive: ex. cântă o melodie (Doodle) sau afișează mesaje pe ecran

(ii) rauvoitoare și distructive: ex. trimite e-mailuri cu documente confidențiale (SirCam), distruge informațiile de pe hard-disk, formatează hard-disk-ul, suprascrive Flash-BIOS-ul etc.

5.3. Recomandări:

Instalarea unui software antivirus și păstrarea lui actualizat, verificând zilnic noile definiții de update-uri. Majoritatea a software-urilor antivirus pot fi programate să facă acest lucru în mod automat.

Asigurarea pentru ca toate patch-urile de securitate să fie instalate, deoarece în mod constant sunt descoperite noi vulnerabilități de Windows. Virusii continua să exploateze vechile vulnerabilități deoarece mulți utilizatori nu folosesc în mod regulat patch-uri. Nefolosirea patch-urilor nu va expune la risc doar propriul sistem. Dacă un virus s-a infiltrat în sistemul calculatorului deoarece nu s-a instalat unul dintre patch-urile potrivite, toți cei din address book-ul personal devin următoarea țintă.

Folosirea firewall, deoarece nici o conexiune la Internet nu este în siguranță fără acest firewall. Trebuie găsit un firewall pe care îl suportă conexiunea. Firewall-urile se vor dovedi utile chiar dacă, conexiunea la Internet este de tip dial-up. Dacă există conexiunea la Internet de tip broadband (banda largă), sistemul va deveni mult mai vulnerabil atacurilor.

Securizarea E-mail-ului. Trebuie să ne asigurăm că nu suntem expuși la infecții de către clientul E-mail. Atasamentele sunt doar o mică ecuație în această problemă.

Securizarea browser-ului. Dacă se folosește Internet Explorer se poate profita de setările zonelor sigure pentru a asigura maximum de securitate la browser.

6. Limitarea responsabilității

RCS&RDS nu poartă nici o responsabilitate pentru nerespectarea de către Beneficiar a obligatiilor legale, a celor contractuale, a prezentelor regulilor de utilizare și/sau a recomandărilor incluse în aceste reguli.

7. Informații utile

- Computerul trebuie să beneficieze de o placă de rețea de 10 sau 100 BaseT cu interfața RJ-45(UTP), configurație minimă -procesor 1GHz, 256MB RAM, sistem de operare autorizat.

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

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

Varianta actualizată a regulilor de utilizare a rețelei și/sau serviciilor RCS & RDS este disponibilă pe site-ul www.rcs-rds.ro
 Prezentele clauze specifice au fost citite și acceptate prin semnarea de către Beneficiar a Anexei I din Contractul de furnizare servicii.