

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

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

1. Definire 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 Digi Romania* se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație Digi Romania în România (proprietatea Digi Romania sau închiriată de Digi Romania) 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 Digi Romania.

Prin *rețeaua metropolitană Digi Romania* se înțelege rețeaua de echipamente de comunicație Digi Romania din orașul _____, și care folosește suita de protocoale TCP/IP.

Prin *sistemul Digi Romania* se înțelege sistemul de comunicație al Digi Romania, parte a rețelei metropolitane Digi Romania, 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 Digi Romania și/sau către Beneficiar din afara rețelei metropolitane Digi Romania și nu include transferul operat de către Beneficiar în rețeaua metropolitană Digi Romania și/ sau către Beneficiar din rețeaua metropolitană Digi Romania.

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

Prin *Interfata conectata Layer 2 cu rețeaua Digi Romania*, denumită in continuare "interfata direct conectată la rețeaua Digi Romania", 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 Digi Romania 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 Partea a II-a”): *Principalele drepturi si obligatii ale Digi Romania*. 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 Digi Romania in vigoare la data solicitarii.

Pentru fiecare zi de depasire a termenului de instalare prevazut in clauzele contractuale, Digi Romania 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:

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

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 Digi Romania, 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 Digi Romania sau la data prevazuta in orice alt

mijloc de proba direct sau indirect. Dacă 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 Digi Romania, a echipamentului de acces.

2.3. Pentru instalarea de către Digi Romania, în locațiile care fac obiectul contractului, a circuitelor care asigură comunicatiile electronice (circuite ce pot include, cu titlu exemplificativ: cabluri, accesorii, dispozitive de conectică sau alte materiale) și activarea serviciului de Acces dedicat la Internet și comunicatii de date, Beneficiarul datorează o taxă de instalare, reprezentând contravaloarea tuturor materialelor utilizate, astfel cum sunt evidențiate în procesul-verbal de instalare.

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

2.5. Digi Romania poate asigura, la cererea Beneficiarului, instalarea, conectarea și configurarea echipamentelor din rețeaua locală a Beneficiarului la echipamentul de capăt. Digi Romania va factura către Beneficiar contravaloarea operațiilor efectuate.

2.6. Prezentele clauze specifice de Acces dedicat la Internet și comunicatii de date completează în mod corespunzător clauzele cuprinse în Condițiile generale ale contractului.

3. Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix și condiții prealabile necesare pentru obținerea vitezei minime de transfer al datelor, vitezei maxime de transfer al datelor și vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal

A. Definiții

Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit.

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită.

Viteza minimă de transfer al datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz.

Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale.

Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă de transfer al datelor.

B. Viteza minimă de transfer al datelor, viteza maximă de transfer al datelor și viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal pot fi atinse cu respectarea cel puțin a următoarelor condiții ("Condiții prealabile"): (i) deținerea sau achiziționarea unui serviciu de internet fix din oferta Digi Romania care poate asigura accesul la viteza maximă de transfer și viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal; (ii) conexiune prin cablu Ethernet; (iii) oprirea serviciului Wi-Fi; (iv) utilizarea unui singur PC; (v) oprirea oricărui altor programe sau aplicații care generează trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging, etc); (vi) utilizarea Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS; (vii) inexistența unor incidente în rețea cauzate de terți sau datorate lucrărilor de mentenanță în rețea, anunțate de către Digi Romania. În scopul testării vitezei maxime de transfer și vitezei de transfer al datelor disponibilă în mod normal Clientul poate utiliza și aplicația disponibilă la www.digiro.ro/asistenta/servicii-aplicatii/speedtest. (viii) îndeplinirea condițiilor minime privind echipamentele: Acces 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placa de rețea de 10 sau 10/100 BaseT cu interfață RJ-45(UTP); Acces 500: procesor Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de rețea Gigabit; Acces 1000 și Acces Rural Gigabit: 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.

C. Viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal poate fi obținută în marea majoritate a timpului în care este utilizat serviciul de acces la internet fix, în special în afara orelor de vârf reprezentate de intervalul 20:00 - 23:00, în timp ce viteza maximă de transfer a datelor poate fi obținută cu o probabilitate crescută în intervalul 00:00 - 18:00, obținerea vitezelor depinzând de respectarea Condițiilor prealabile de mai-sus.

Factori care pot afecta rezultatele măsurătorilor: distanța față de serverele Netograf, media încălzirii procesorului în timpul testului a depășit valoarea de 60%, există a mai puțin de 500 Mbytes memorie RAM liberă. **C. Procedura de măsurare a vitezelor de transfer.**

În vederea măsurării vitezelor pentru serviciul de acces internet fix, Clientul va parcurge următoarele etape:

i) utilizarea aplicației Netograf disponibilă pe site-ul www.digiro.ro sau direct la www.netograf.ro, prin crearea și utilizarea unui cont de utilizator specific în cadrul aplicației, ii) autentificarea pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor; iii) respectarea Condițiilor prealabile pe întreaga durată de realizare a măsurătorilor; iv) asigurarea parcurgerii procedurii și salvarea rezultatelor potrivit indicațiilor cuprinse în cadrul aplicației Netograf; v) pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate Clientul va efectua măsurători după cum urmează:

a) în vederea constatării unor diferențe importante între vitezele din contract și performanța reală a serviciului, Clientul va efectua 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una trebuie să fie făcută în intervalul 23:00 - 07:00 și maximum 2 măsurători să fie în intervalul 20:00 - 23:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum două ore distanță între ele. Se consideră diferența

importanta daca cel cel putin doua masuratori nu ating valoarea minima a vitezei de transfer indicata in contract sau cel putin jumatate din masuratori inregistreaza valori care nu depasesc 50% din viteza disponibila in mod normal indicata in contract.

b) in vederea constatarii unor diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele indicate prin contract (viteza disponibila in mod normal, viteza minima, respectiv viteza maxima de transfer al datelor) si performanta reala serviciului, Clientul va realiza masuratori cel putin 5 zile (dintre care, cel putin o zi de week-end) in decursul a maximum 7 zile consecutive, efectuând minimum 6 masuratori pe zi, dintre care cel putin o masuratoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00 si maximum 2 masuratori sa fie in intervalul 20:00-23:00. Masuratorile trebuie sa fie efectuate la intervale de minimum doua ore distanta intre ele.

Se considera o diferenta permanenta sau care se repeta la intervale regulate daca:

- a) cel putin jumatate din masuratori nu ating viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal;
- b) daca viteza de transfer atinsa de utilizator este mai mica decat valoarea minima a vitezei de transfer a datelor in cel putin doua masuratori;
- c) nicio masuratoare nu atinge viteza maxima de transfer al datelor.

4. Procedura de solutionare a reclamatilor cu privire la viteza de acces la internet fix. Despagubiri acordate.

In situatia in care in urma realizarii testelor sunt inregistrate diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele minime/maxime de transfer, vitezele de transfer disponibile in mod normal si vitezele rezultate in urma testelor obtinute prin intermediul aplicatiei Netograf, utilizatorii pot sesiza Digi Romania diferentele constatate, prin transmiterea unei reclamatii. Reclamatia va fi transmisa de catre titularul contractului de servicii de comunicatii electronice in termen de 30 de zile de la data finalizarii ultimei masuratori. In afara de datele de identificare si de contact (inclusiv codul de abonat si un numar de telefon valabil), reclamatia va cuprinde vitezele de transfer reclamate, export-ul masuratorilor efectuate in intervalul reclamat si descarcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf.

Reclamatia va fi depusa in punctele de prezenta Digi Romania (www.digiro.ro/asistenta/puncte-prezenta) sau prin e-mail la clienti@digiro.ro.

Reclamatiiile vor fi solutionate intr-un termen de 30 de zile de la data la care toate informatiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele si informatiile suplimentare solicitate de catre Digi Romania pentru solutionarea reclamatiei. In acest sens Digi Romania va putea desfasura propriile teste (Clientul avand obligatia de a asigura accesul echipei tehnice si suportul necesar efectuării testelor in locatia Clientului) si va comunica ori de cate ori este necesar parcursul solutionarii reclamatiei cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor inregistrate.

In situatia in care, in urma analizarii reclamatiei se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a procedurii de masurare a vitezelor de transfer si a conditiilor minimale privind echipamentele - existenta diferentelor mentionate, utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri constand in reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada in care s-au inregistrat aceste diferente. Despagubirile vor fi evidentiata prin creditarea corespunzatoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile urmatoare. Daca Abonatul nu revine intr-un interval de 48 de ore de la momentul remedierii situatiei cu alte solicitari in privinta reclamatiei formulate, aceasta este considerata solutionata.

De asemenea, in cazul în care Clientul experimenteaza diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate, si depune 3 sesizari valide avand ca obiect astfel de diferente in decursul a maximum 90 consecutive, Clientul poate denunta unilateral contractul cu privire la serviciul de acces internet fix, fara plata vreunei despagubiri, cu exceptia clauzei penale cu exceptia clauzei penale aplicabile in cazul in care Clientul nu restituie catre Digi Romania bunurile primite in chirie sau custodie.

Daca utilizatorul inregistreaza nemulțumiri fata de modalitatea de solutionare a reclamatiei poate apela la mijloacele de solutionare prevazute in Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor Digi Romania, inclusiv prin sesizarea institutiilor nationale cu atributii in domeniu sau se poate adresa instantelor judecatoresti competente.

5. Drepturile si obligatiile părților

5.1. Prin utilizarea unei capacități suficiente, Digi Romania va opera continuu rețeaua Digi Romania și conexiunile rețelei Digi Romania la Internet. Digi Romania 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 Digi Romania (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 Digi Romania se află sub contract.

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

5.3. Digi Romania va asigura back-up și pentru infrastructura internațională în măsura posibilităților de colaborare cu alți Furnizori de Servicii Internet locali, sau prin mijloace proprii.

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

5.5. Digi Romania oferă Beneficiarului, pentru fiecare zi de nefuncționare a serviciului ce excede termenului de remediere prevăzut la art.3 **“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.

5.6. Beneficiarul înțelege că singurul beneficiar al licențelor și drepturilor referitoare la operarea Sistemului Digi Romania este Digi Romania și că aceste licențe și drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul Digi Romania.

5.7. Sistemul Digi Romania poate fi reamplasat doar de către Digi Romania.

5.8. Beneficiarul nu va sechestra, demonta sau scoate din funcțiune orice echipament aparținând Digi Romania.

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

5.10. Digi Romania 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 Digi Romania, Beneficiarul va permite accesul tehnicienilor Digi Romania la sistemul de transmisii de date, astfel încât aceștia să realizeze supervizarea tehnică și să verifice că echipamentul lucrează în mod corespunzător.

5.11. 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 Digi Romania. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele și reclamațiile rezultate din încălcarea acestei prevederi.

5.12. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Sectiunii 4 “Reguli de utilizare a serviciilor Digi Romania” din cadrul «Standardului de calitate a serviciilor ». In cazul in care Beneficiarul incalca prevederile Sectiunii 4, Digi Romania poate suspenda, pe perioada nedeterminata, fără notificare prealabilă, total sau partial, serviciile oferite Beneficiarului, pana la clarificarea de către părți a situației care a dus la aceasta suspendare si numai dupa furnizarea in scris de catre Beneficiar de explicatii. În același timp, Digi Romania va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua Digi Romania 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 <https://www.digiro.ro/asistenta/securitate> Digi Romania poate modifica unilateral, fara notificare prealabila, Sectiunea 4, versiunea valabila și obligatorie pentru Beneficiar fiind cea care se gaseste la adresa Internet mentionata in acest paragraf.

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

5.14. Beneficiarul se obliga să asigure securitatea rețelei, calculatoarelor și altor componente ale rețelei sale. Digi Romania 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

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

5.16. Beneficiarul se obliga să ceara de la Digi Romania în scris (prin Centrul de Suport sau prin alt serviciu pus la dispoziție de Digi Romania) 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, Digi Romania 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.

III. Standardul de Calitate a Serviciilor – SCS

1. Condiții generale

1.1. Digi Romania asigură suport pentru Beneficiar prin Serviciul de Relații cu Clienții, disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Serviciul de Relații cu Clienții poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon: +40 (31) 400 65 00

- Fax: +40 (31) 400 44 48
- E-mail: support@digiro.ro pentru suport tehnic ; clienti@digiro.ro pentru suport comercial

1.1. Pentru indisponibilitatea serviciului, Digi Romania 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 Digi Romania 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 Digi Romania și oferită clienților săi este de 98% (numită în continuare disponibilitate garantată).

2.2. Disponibilitatea serviciului include și liniile de comunicație din rețeaua metropolitană Digi Romania până la locațiile Beneficiarului, până la echipamentul de acces.

2.3. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către Digi Romania, 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 (douăzeci și patru) ore înaintea 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 Digi Romania.

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 Secțiuni, precum și conform înregistrărilor Digi Romania și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne Digi Romania. Digi Romania nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectând art. 3.4. al prezentei secțiuni. 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 Digi Romania pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită Beneficiarului
- perioada de suspendare a serviciului conform art. 3.6 din contractul unic ("Condiții generale partea a II-a")
- perioada de întrerupere datorată forței majore.

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

2.6. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de Digi Romania Beneficiarului pentru nerespectarea disponibilității garantate la art 2.1 al prezentei Secțiuni 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, Digi Romania 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. Digi Romania va notifica Beneficiarului în scris suma reducerilor pentru nerespectarea disponibilității garantate a serviciului specificată la articolul 2.1 al prezentei secțiuni. 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 Digi Romania, poate cere, în scris, în termen de 2 (două) zile lucrătoare de la primirea notificării, verificarea timpului de nefuncționalitate între Digi Romania și Beneficiar, verificare care va avea loc în maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Beneficiarului, altfel reducerea notificată de Digi Romania 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. Definirea lipsei serviciului

Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de Digi Romania, 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 Digi Romania. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 (zece) minute. Digi Romania nu va notifica Beneficiarul înaintea 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).

În cazul întreruperii serviciului furnizat, tehnicienii Digi Romania 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.

3.2. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport Digi Romania 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 Digi Romania, 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 Digi Romania

4.1. Introducere

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

4.1.2. Digi Romania 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. Digi Romania 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 access-ul 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 breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, cautarea (scanarea) după breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.

d. Trasmiserea, distribuirea și stocarea de virusi informatici, programe, fisierare sau materiale ce violează legile în vigoare sau sunt protejate prin copyright, marci de comerț, de fabrică sau de servicii, sau orice alt drept de proprietate intelectuală

fara autorizatile necesare, fara a se limita doar la acestea.

e. Trasmiserea, distribuirea si stocarea de materiale obscene, dicriminatorii, rasiste sau care violeaza legile de control al exportului in vigoare.

4.3. Reguli Digi Romania

4.3.1. Reteaua Digi Romania poate fi folosita de catre clientii sai pentru a se conecta la alte retele, iar utilizatorii retelei Digi Romania inteleg ca trebuie sa se conformeze tuturor regulilor de utilizare a acestor retele. Clientii (Beneficiarii) Digi Romania inteleg ca Digi Romania nu poate avea controlul informatiei care circula prin reseaua Digi Romania. Orice supraincarcare a retelei Digi Romania va fi considerata o folosire neautorizata a retelei Digi Romania si este de aceea interzisa. In mod similar, folosirea de "IP multicast" fara permisiunea Digi Romania este interzisa.

4.3.2. Clientilor care folosesc reseaua Digi Romania, le este interzis si nu au dreptul sa permita tertilor folosirea retelei Digi Romania pentru a trimite SPAM-uri si/sau sa utilizeze in mod abuziv serviciul si/sau reseaua Digi Romania sau alte retele de comunicatii electronice. In cazul in care se trimit e-mail-uri in masa, expeditorii trebuie sa pastreze date ce atesta aprobarea fiecarui destinatar de a primi astfel de mesaje inainte ca mesajele sa fie trimise. Daca astfel de dovezi nu exista, Digi Romania poate considera, dupa propria sa apreciere, ca aprobarea nu a fost obtinuta si va considera abuzivă utilizarea retelei. Digi Romania nu este responsabil pentru continutul nici unui mesaj, indiferent daca mesajul a fost trimis de catre un client Digi Romania.

4.3.3. Clientii Digi Romania sunt responsabili ca orice utilizator care beneficiaza de serviciile Digi Romania sa respecte aceste reguli de utilizare. Clientii Digi Romania vor fi raspunzatori pentru toate abuzurile directe sau indirecte, inclusiv pentru abuzurile clientilor sau partenerilor Clientilor Digi Romania realizate prin intermediul serviciilor puse la dispozitie de catre Digi Romania.

4.3.4. Orice incercare de violare a securitatii retelei sau de abuz sunt interzise. Digi Romania va investiga plangerile legate de aceste incidente si va coopera cu institutiile legale pentru detectarea cauzelor si autorilor acestor incidente. Daca Digi Romania primeste o plangere, indreptata catre un Beneficiar al sau (client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar), aceasta va fi trimisa catre client (Beneficiar) pentru a fi rezolvata. Daca intr-un interval de 24 (douazeci si patru) de ore nu se primeste nici un raspuns care sa indice ca problema a fost rezolvata, Digi Romania poate bloca traficul spre/de la adresa/adresele IP implicate in plangere pana cand Digi Romania este convins ca problema s-a rezolvat si ca s-au luat masuri de precautie pentru a preveni incidentele viitoare. Digi Romania poate bloca traficul catre IP-urile implicate in plangere, sau catre toate IP-urile clientului, pana este convins ca s-au luat masuri de siguranta de catre Beneficiar pentru a nu se mai repeta incidentele.

3.5. Clientilor, care folosesc legatura la reseaua Digi Romania pentru activitati ce incalca dispozitiile legale in vigoare sau viitoare si/sau prevederile prezentei Sectiuni sau clientilor ori utilizatorilor care cu orice titlu care folosesc reseaua Digi Romania, li se poate suspenda bloca traficul care se realizeaza pe un anumit port TCP/IP sau li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioada nedeterminata, cu o notificare de 1(una) ora inainte sau imediat, fără notificare, in functie de gravitatea problemei si/sau in functie de afectarea Retelei ori serviciilor Digi Romania. Daca serviciul este oprit imediat Digi Romania va incerca sa contacteze Beneficiarul cat mai curand posibil, pentru a-l informa despre situatia aparuta.

4.3.6. Clientii 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 in masura sa ia decizii pentru solutionarea problemelor raportate. De asemenea toti clientii sunt obligati sa anunte Digi Romania care sunt persoanele ce pot lua masuri ca astfel de probleme sa nu se mai intimple.

4.3.7. In anumite cazuri, Digi Romania poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din reseaua Digi Romania, daca se considera ca acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru obtine acces la resurse ce nu au caracter public. In aceste cazuri nici un client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese.

4.3.8. Digi Romania nu discuta decat cu clientii (Beneficiarii) sai directi. Este raspunderea Beneficiarului de a discuta cu clientii sai pentru a rezolva problemele aparute.

4.3.9. Beneficiarul are obligatia:

a. să nu raspunda la cereri ARP venite din rețeaua Digi Romania pentru alte adrese IP decât cele alocate de către Digi Romania. În acest scop clientul este obligat:

- să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua Digi Romania alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către Digi Romania. În aceasta 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 Digi Romania
- să nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua Digi Romania 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 Digi Romania. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la reseaua Digi Romania.

c. să nu trimită spre rețeaua Digi Romania cereri de modificare a rutelor pentru alte adrese de IP decât cele alocate de către

Digi Romania sau aparținând Beneficiarului. În acest scop, nu se vor activa și folosi pe interfața direct conectate la rețeaua Digi Romania protocoale de anunțare dinamică a rutelor, altele decât cele convenite cu Digi Romania, și se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.

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

e. să evite trimiterea spre rețeaua Digi Romania 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 ajunga la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

4.4. Recomandari

4.4.1. Beneficiarul trebuie să aibă la curent Digi Romania 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 Digi Romania să respecte prezentele reguli și obligațiile stabilite prin actele normative din domeniu.

4.4.3. Beneficiarul trebuie să investigheze rapid orice plângere care a fost primită de la Digi Romania.

4.4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (poștă 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. 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 asemanărilor funcționale dintre aceste bucati de cod (programe) și vietuitoarele microbiologice.

4.5.2. Mod de virusare

Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fișiere - 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 (virusi polimorfi).

Efectele virusilor pot fi:

(i) nedistructive: ex. cântă o melodie (Doodle) sau afișează mesaje pe ecran: "Apar depistată în microprocesor. Funcționarea poate fi compromisă. Se recomandă oprirea calculatorului câteva ore pentru uscare" – Alexander; "Critical error 08/15: Too many fingers on keyboard [Prea multe degete pe tastatură]" – Fingers, etc. sau

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

4.5.3. Recomandări:

• **Instalarea unui software antivirus** și păstrarea lui **actualizat**, verificând zilnic noile definiții de update-uri.

Marea majoritate 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 continuă să exploateze vechile vulnerabilități deoarece mulți utilizatori nu folosesc în mod regulat patch-uri.

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

Dacă un virus s-a infiltrat în sistemul calculatorului deoarece nu s-a instalat unul dintre patch-urile potrivite, toți cei din adresa 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 conexiune la Internet de tip broadband (bandă 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. Dacă nu se reușește configurarea acestui serviciu, se recomandă aplicarea patch-urilor și toate celelalte precauții cu privire la atasamente, deoarece cea mai slabă verigă o constituie Email-ul.

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

4.6. Limitarea responsabilității

Digi Romania nu poartă nici o responsabilitate pentru nerespectarea de către Beneficiar a obligațiilor legale, a celor contractuale, a prezentelor reguli de utilizare și/sau a recomandărilor incluse în aceste reguli.