

**FORM-DIGI-COM-VZ-REZ-205 Ed 3 Rev 4 Anexa 3: CLAUZE SPECIFICE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR DE COMUNCATII ELECTRONICE****- partea I -****I. Clauze specifice serviciului Digi TV Cablu de retransmisie prin cablu a programelor audiovizuale (CATV)**

1. Structura serviciilor de programe
- 1.1 Termenul de instalare si punere in functiune a serviciului este de 90 zile de la semnarea contractului.
- 1.2 Serviciul de retransmitere prin cablu a programelor audiovizuale poate fi furnizat in format analogic, digital sau alt format disponibil in functie de evolutia tehnologiilor la un moment dat.
- Serviciul de retransmitere prin cablu a programelor audiovizuale in format digital este furnizat prin intermediul unui dispozitiv de conversie a semnalului analogic in semnal digital, dispozitiv reprezentat de un decodor cu definitie standard (SD) sau cu definitie inalta (HD) ori de un modul de acces conditionat pentru receptionarea programelor TV in 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 disponibila la adresa [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro).
- 1.3. Structura pachetelor de programe pentru care poate opta Beneficiarul, la data semnarii contractului, este conforma ofertei comerciale si structurii serviciilor de programe retransmise prin cablu de catre Digi Romania, programele fiind disponibile si in functie de gradul de modernizare a retelelor Digi Romania. Pachetele de programe si structura acestora sunt prezentate in casierii si/sau in ofertele publice ale Digi Romania si/sau prin programul info-text, Beneficiarul luand cunostinta de acestea la semnarea contractului. Programele TV disponibile in pachetul Digital sau in extraoptiunile premium pay tv din oferta comerciala curenta sunt receptionate pe un singur receptor TV prin intermediul echipamentelor digitale de receptie, furnizarea pachetului Digital fiind conditionata de compatibilitatea infrastructurii Digi Romania.
- 1.4. Digi Romania isi rezerva dreptul de a modifica si de a afisa la sediile casierilor sau de a prezenta prin intermediul programului info-text sau de a informa abonatii prin mijloace publice de comunicare, pe parcursul derularii contractului, cu privire la pachetele si structura ofertei serviciilor de programe retransmise, in functie de oferta programelor pe piata audiovizuala, de negocierile cu furnizorii de programe, de audienta programelor retransmise prin cablu, de necesitatea eliberarii anumitor frecvente, potrivit dispozitiilor legale, precum si in functie de alti factori care pot influenta continutul structurii ofertei serviciilor de programe retransmise.
- 1.5. Tariful pentru serviciul CATV este diferentiat in functie de pachetul de programe solicitat de catre Beneficiar.
- 1.6. In cazul abonatilor deserviti de retele nemodernizate, Digi Romania va furniza, iar Beneficiarul este de acord sa receptioneze numarul minim de programe garantat potrivit contractului.

**2. Alte clauze**

- 2.1. Tarifele si taxele pentru serviciul CATV, valabile la momentul incheierii contractului, sunt stabilite in Contract si nu includ abonamentul datorat de catre detinatorii aparatelor TV pentru serviciul public de televiziune.
- 2.2. Trecherile la un nivel inferior sau superior de pachete, la cererea Beneficiarului, vor fi efectuate in luna urmatoare cererii, daca reseaua Digi Romania permite trecerea la un pachet superior de programe.
- 2.3. Digi Romania este responsabil pentru furnizarea serviciilor mentionate

in contract, cu exceptia urmatoarelor situatiilor prevazute la art.4.1.4 din cuprinsul conditiilor generale.

- 2.4. Defectiunile datorate interventiei unor persoane neautorizate sau folosirii incorecte a echipamentelor, dovedite a fi din vina Beneficiarului, vor fi reparate pe cheltuiuala acestuia.
- 2.5. Beneficiarul poate folosi serviciul CATV numai in interes personal. Beneficiarul nu are dreptul sa retransmita, multiplieze, comercializeze, comunice sau sa prezinte public programele receptionate. Astfel de actiuni sunt interzise si se pedepsesc conform legii.
- 2.6. Beneficiarul poate solicita modificarea pachetului initial contractat, personal sau prin mandatar, imputernicit printr-o procura speciala, prin completarea la casieria Digi Romania a unui formular tipizat si dupa achitarea la zi a tuturor taxelor si/sau a oricaror sume datorate.
- 2.7. Daca partile isi executa in mod corespunzator obligatiile aferente celorlalte servicii furnizate in baza Contractului, furnizarea serviciului CATV poate fi solicitata sau sistata, dupa caz, de catre partea care nu se afla in culpa, daca cealalta parte se afla in vreuna dintre urmatoarele situatii:
  - a) Distrugerea echipamentelor sau retelei, conectari ilegale dovedite a fi in culpa Beneficiarului.
  - b) Orice actiune a Beneficiarului care duce la o scadere a calitatii transmisiei sau la deranjarea altui beneficiar.
  - c) Retransmiterea, multiplicarea, comunicarea publica sau comercializarea programelor receptionate prin cablu de catre Beneficiarul.
  - d) Neachitarea la Termenul de plata a contravalorii serviciului sau neindeplinirea altor obligatii de catre Beneficiar asumate potrivit conditiilor generale si/sau prezentelor conditii specifice.
  - e) Nerespectarea de catre Digi Romania a obligatiilor asumate.
- 2.8. Abonatii care contracteaza pachetul Digital sau Digital Special le pot fi furnizate cu titlu promotional, fara plata vreunui tarif suplimentar, pe anumite perioade stabilite exclusiv de catre Digi Romania, oricare dintre extraoptiunile furnizate in regim Pay TV (cu exceptia extraoptiunii Adult), unul sau mai multe programe tv care nu sunt incluse in oferta curenta, alte canale tv care ar putea fi lansate sau programe cu regim asimilat programelor Pay TV.
- Furnizarea in aceste conditii a extraoptiunilor sau programelor tv mentionate nu genereaza obligatii contractuale in sarcina abonatilor sau in sarcina Digi Romania, abonatii neputand solicita furnizarea acestor extraoptiuni sau programe in aceleasi conditii pe intreaga durata initiala sau extinsa a contractelor, furnizarea lor fiind realizata in scop promotional, in functie de aprecierea Digi Romania, care nu poate fi obligat la retransmiterea acestora si nu este raspunzator pentru furnizarea acestor extraoptiuni sau programe.
- 2.9. Prezentele clauze specifice serviciului CATV se completeaza in mod corespunzator cu clauzele cuprinse in Conditile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

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

**II. Clauze specifice serviciului de acces la Internet Digi Net (FiberLink/CableLink) si Digi Net Mobil****II.1. Conditii generale serviciului de acces la Internet Digi Net (FiberLink/CableLink) si Digi Net Mobil („Serviciul”)**

1. Servicii dedicate Internet
- 1.1. Prin utilizarea unei capacitati suficiente, Digi Romania va asigura operarea si supervizarea continua a serviciului si a sistemului, cu exceptia inoperabilitatii conexiunii internationale din cauze independente de Digi Romania.
- 1.2. Digi Romania va asigura back-up si pentru infrastructura internationala in masura posibilitatilor de colaborare cu alti furnizori de servicii Internet.
- 1.3. Digi Romania nu va fi responsabil pentru nici o intrerupere rezultata din cauze ce exced controlului sau si nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.
- 1.4. Beneficiarul intelege ca: i) Digi Romania este singurul beneficiar al licentelor si drepturilor referitoare la operarea Sistemului Digi Romania, ii) aceste licente si drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul Digi Romania si iii) adresa IP pe care o poate utiliza in baza contractului este o adresa IP dinamica si este proprietatea Digi Romania.
- 1.5. Beneficiarul se obliga sa utilizeze exclusiv in interes personal orice serviciu care face obiectul prezentelor clauze si totodata se obliga sa nu distribuie si sa nu furnizeze nici o forma catre terti serviciul furnizat de catre Digi Romania, sa nu copieze si sa nu multiplieze programe, imagini, sunete sau orice alte materiale a caror copiere este prohibita, precum si sa nu utilizeze in scopuri comerciale serviciul ce formeaza obiectul prezentului contract.
- In cazul incalcarii vreunei obligatii de mai sus, Digi Romania va fi indreptatit sa solicite, iar Beneficiarul se obliga sa plateasca, cu titlu de clauza penala, echivalentul in lei al sumei de 100 USD pentru fiecare astfel de situatie, daca nu se dovedeste un prejudiciu mai mare, fiind in acelasi timp si suplimentar

angajata raspunderea civila, contraventionala sau penala, dupa caz a Beneficiarului.

- 1.6. Digi Romania va respecta confidentialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul Digi Romania. Digi Romania are dreptul sa stearga orice informatie introdusa de Beneficiar in sistemul Digi Romania, care ar putea afecta buna functionare a acestuia sau ar putea conduce la disfunctionalitati ale sistemului Digi Romania sau incalca drepturile unor terti ori sunt solicitate de catre autoritatile publice competente.
- 1.7. Pentru echipamentul instalat Digi Romania acorda o garantie de 1 an de zile, atata timp cat in cazul cumpararii cat si in cazul inchirierii.
- 1.8. Beneficiarul are obligatia:
  - a) sa isi insuseasca instructiunile primite la semnarea contractului, inclusiv regulile de utilizare si sa se conformeze acestora;
  - b) sa isi configureze calculatorul conform instructiunilor primite, precum si sa detina licentele pentru programele utilizate;
- Beneficiarul poate apela Serviciul de relatii cu clientii Digi Romania la numarul de telefon sau la dispozitie de catre Digi Romania sau poate citi instructiunile aflate la [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro)

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

### 2. Activarea si functionarea 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 termenului de remediere prevăzut la art. 4.1.4. din Condițiile generale, Digi Romania 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 defectiunilor, după caz.

2.3. Serviciul se considera 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 Digi Romania 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 Digi Romania". În cazul în care Beneficiarul încalca aceste prevederi Digi Romania poate suspenda, pe perioadă nedeterminată, fără notificare prealabilă, total sau parțial, serviciile oferite Beneficiarului, până la clarificarea situației care a dus la aceasta suspendare, într-o

manieră acceptabilă pentru Digi Romania, și numai după furnizarea de către Beneficiar de explicații în scris. În același timp, Digi Romania va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua Digi Romania sau stocarea informației furnizate sau permise 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 Digi Romania pot fi consultate de către Beneficiar și la adresa Internet [www.digiro.ro/asistenta/securitate#reguli-utilizare-retea](http://www.digiro.ro/asistenta/securitate#reguli-utilizare-retea). Digi Romania 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 Digi Romania permite furnizarea fiecărui tip de serviciu. Informații privind aria de acoperire FiberLink sau CableLink, după caz, se găsesc la adresa Internet [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro), secțiunea FiberLink sau CableLink. Digi Romania își rezervă dreptul de a modifica aria de acoperire, fără notificare prealabilă.

2.7. Pentru funcționarea în condiții corespunzătoare a serviciului FiberLink sau CableLink, Digi Romania recomandă conectarea unui singur calculator. Digi Romania 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, Digi Romania 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 Digi Romania (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 Digi Romania, așa cum aceasta este disponibilă în punctele de prezență Digi Romania sau pe internet la adresa [www.digiro.ro](http://www.digiro.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 și functionarea 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 termenului de remediere prevăzut la art. 4.1.4. din Condițiile generale, Digi Romania 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 defectiunilor, 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 Digi Romania 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 Digi Romania), distrugerii, furtului, pieririi oricărui echipament achiziționat și neachitat integral sau primit de Beneficiar în chirie de la Digi Romania pentru furnizarea Serviciului, cum ar fi telefon fix cu port de date,

telefon mobil, modem, gateway, cartele SIM etc. și va despăgubi societatea Digi Romania conform prevederilor clauzei 5.5. din Condiții Generale.

Toatădata 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 contractat sau gratuit, după caz și/sau cartela SIM.

3.5.5. Abonatul se obligă să nu folosească echipamente terminale care nu sunt aprobate de către Digi Romania, să nu modifice și să nu intervină asupra terminalelor sau asupra altor echipamente care asigură funcționarea Serviciului, în caz contrar urmând să despăgubească Digi Romania 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 Digi Romania. La încetarea contractului, indiferent de motivul încetării (denunțare unilaterală, reziliere, anulare etc.) Beneficiarul va returna în termen de 2 (două) zile către Digi Romania toate echipamentele proprietatea Digi Romania în aceeași stare în care le-a primit, cu excepția uzurii normale.

3.5.7. La cererea Beneficiarului, Digi Romania va înlocui Echipamentul nefuncțional în următoarele condiții:

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

(b) Dacă defectiunea este datorată utilizării necorespunzătoare sau frauduloase a Echipamentului sau dacă a fost deteriorat, pierdut, furat etc., se aplică prevederile clauzei 5.5. din Condiții 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 Digi Romania sau de un telefon mobil cu protocol 3G cu modem și miniport USB încorporate sau de calculator personal dotat cu port USB (desktop sau notebook) cu următoarele cerințe minime de configurare:

- procesor 1GHz, memorie 128MB RAM, hard disk 40 GB, sistem de operare Windows 2000, Windows XP sau Windows Vista, interfața modem USB: USB 2.0, rezoluție display 800x600;

3.5.9. Digi Romania are dreptul să solicite Beneficiarului să restituie echipamentul(-le) de comunicații deținute în regim de custodie, 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 clauza 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

### 1. Conditii generale

1.1. Digi Romania 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@digiro.ro

- Beneficiarul este de acord ca reclamatiile formulate sa fie inregistrate.

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

1.3. Digi Romania 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 inchiriate.

### 2. Disponibilitatea serviciului

2.1. Reteaua Digi Romania 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 Digi Romania si oferita clientilor sai este de 97%. Disponibilitatea se refera exclusiv la reseaua Digi Romania, nefiind luate in 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 inchiriată, gateway, alte echipamente, dacă este cazul).

2.3. Nu se vor lua in calcul intreruperile programate ale serviciului, efectuate de catre Digi Romania, pe cât posibil, noaptea orele 02.00 si 07.00. Intreruperile programate sunt anuntate catre clienti cu cel puțin 1 (una) ora inaintea unei astfel de intreruperi. Nu se vor lua in calcul nici intreruperile datorate fortei majore, asa cum este definita in 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 Digi Romania.

2.4. In scopul evitarii congestiei segmentelor de retea sau utilizarii acestora la capacitate maxima Digi Romania asigura o monitorizare proactiva a propriei retele de comunicatii si a echipamentelor din retea. 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 priorizat in functie de diferite categorii de trafic aferente serviciilor de transmisii de date si acces la internet. Avand in vedere monitorizarea proactiva a retelei si a echipamentelor in mod constant sunt realizate operatiuni de upgrade a capacitatii retelei.

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

### 3. Intreruperi

#### 3.1. Definirea lipsei serviciului

Se considera lipsa a serviciului furnizat de Digi Romania, asa cum este definit in

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 in avans de catre Digi Romania.

Nu se considera lipsa de serviciu nici intreruperile accidentale sau de întretinere a retelei cu durata mai mica sau egala de ¼ (un sfert) ora. Digi Romania nu va notifica Beneficiarul inaintea unor astfel de intreruperi. Nu se considera lipsa serviciu si nu se iau in 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. In cazul nefunctionarii serviciului, Digi Romania va remedia eventualele defectiuni reclamate de catre client la Departamentul Relatii Clientii in cel mult 48 h. Interventia si remedierea defectiunilor sunt conditionate de achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor prevazute in prezentul contract.

Termenul de remediere a eventualelor defectiuni reclamate de catre Beneficiar poate fi depasit, dacă defectiunile reclamate sunt generate de inoperabilitatea retelelor terestre nationale si internationale care asigura accesul la reseaua internet, variatii mari ale energiei electrice, intreruperea sau avarierea echipamentelor furnizorului de energie electrica sau ale altor furnizori ai Digi Romania, 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 Digi Romania in locatia Beneficiarului, furtul sau distrugerea retelei sau echipamentelor de comunicatii, fenomene meteorologice extreme, in cazuri fortuite sau de forta majora, precum si/sau in cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective.

3.3. Reducerile de nefunctionalitate sunt acordate de Digi Romania Beneficiarului atunci când disponibilitatea retelei pâna la ultimul echipament activ instalat de catre Digi Romania scade sub limita de 97% definita la pct. 2.1 de mai sus, adica 21,6 ore pe luna. Digi Romania 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 impartit la 720 (numarul de ore dintr-o luna).

3.4. In cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate inregistra la Centrul de Suport Digi Romania un tichet de nefunctionalitate, pentru care va primi un numar de inregistrare. Beneficiarul poate inregistra tichetul de nefunctionalitate in termen de maxim 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului. Durata lipsei serviciului este determinata numai de catre Digi Romania, potrivit inregistrarii sale interne si numai dacă a fost inregistrat de catre Beneficiar tichetul de nefunctionalitate.

3.5. Reducerile se acorda pentru luna anterioara pe factura aferenta lunii in curs, in baza inregistrarii Digi Romania, la cererea motivata a Beneficiarului si numai dacă acesta din urma a inregistrat tichetul de nefunctionalitate.

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

## II.5 Reguli de utilizare a retelei si/sau serviciilor Digi Romania

### 1. Introducere

1.1. Aceste reguli de utilizare a retelei si/sau serviciilor Digi Romania (denumite in continuare si "Reguli") sunt valabile pentru toti Beneficiarii Digi Romania sau terti care folosesc reseaua si/sau serviciile Digi Romania ca mediu de comunicare.

Digi Romania nu tolereaza niciun abuz direct sau indirect prin folosirea retelei sale indiferent dacă abuzul este originat de Beneficiarii Digi Romania, de clientii Beneficiarilor Digi Romania sau de catre orice tert care foloseste reseaua Digi Romania ca mediu de comunicare.

1.2. Digi Romania 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 retelei:

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 in mod expres dorinta de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ, insa 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 Commercial E-mail" si vor fi denumite in 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 in 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, insa 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, in orice mod sau orice alte activitati prin care sunt încalcate

dispozitiile legilor in vigoare, inclusiv încalcare a oricaror drepturi de proprietate intelectuala/industrială (copyright), marci de comert, de fabrica sau de servicii, fara insa 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 in materie.

### 3. Reguli Digi Romania

3.1. Reteaua Digi Romania poate fi folosita de catre Beneficiarii si pentru a se conecta la alte retele, iar Beneficiarii retelei/serviciilor Digi Romania inteleg ca trebuie sa se conformeze tuturor regulilor de utilizare ale oricaror retele. Orice încercare de încalcare, cu sau fara intentie, a securitatii retelei Digi Romania sau a oricarei alte retele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.

3.2. Beneficiarii Digi Romania inteleg ca Digi Romania nu controleaza informatiile care circula prin reseaua Digi Romania. Orice supraîncărcare a retelei Digi Romania prin activitati de tip SPAM, „flood” sau orice alt procedeu similar, indiferent dacă acestea sunt rezultatul infectarii cu orice virus sau utilizarii oricarui soft/program informatic ce conduce la efecte similare, va fi considerata o folosire neautorizata a retelei Digi Romania si este interzisa. In mod similar, folosirea de "IP multicast" fara permisiunea Digi Romania este interzisa.

3.3. Beneficiarii Digi Romania sau oricaror terti care folosesc reseaua Digi Romania le este interzis si nu trebuie sa permita la rândul lor folosirea retelei si/sau a serviciilor Digi Romania 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 Digi Romania, fraudă sau activitati interzise potrivit dispozitiilor legale in vigoare sau potrivit prezentelor regului de utilizare a Rețelei si/serviciilor Digi Romania. In cazul in care se trimite e-mail-uri in 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 să fie anterioare oricărei astfel de trimiteri (comunicări electronice) efectuate de expeditor.

Dacă astfel de dovezi nu există, Digi Romania poate considera, după propria sa apreciere, că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei/serviciilor.

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

3.4. Beneficiarilor Digi Romania 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, Digi Romania poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP-uri ce nu fac parte din rețeaua Digi Romania, 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. Digi Romania 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 acest port este susceptibil de a favoriza transmiterea de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua și/sau orice serviciu Digi Romania.

3.7. În scopul limitării expedierii de mesaje nesolicitate (SPAM) prin utilizarea rețelei de comunicații electronice Digi Romania, protejării împotriva atacurilor cibernetice (de tip Dos sau DDos), accesului neautorizat la elementele de rețea sau la echipamentele terminale conectate la rețea, protejării rețelei de comunicații electronice Digi Romania, răspândirii de software malițios sau virusi, Digi Romania poate aplica următoarele măsuri: filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului prin porturile 25, 53, 123, 135-139, 161, 445 și 1900 și/sau filtrarea traficului aferent serviciului mobil de acces la internet. Lista actualizată a porturilor supuse măsurilor descrise în prezenta clauză, precum și informații suplimentare cu privire la aceste măsuri vor putea fi consultate de către Beneficiarul prin accesarea website-ului [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro), secțiunea Securitate sau prin apelarea Serviciului de Relații cu Clienții.

Măsurile destinate protejării Beneficiarilor serviciilor Digi Romania, nu afectează accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail functionand fara intrerupere si nefiind necesara modificarea configuratiei serviciului de e-mail.

3.8. Beneficiarii Digi Romania sunt responsabili ca, acestia, clientii sau partenerii acestora, precum si orice utilizator, indiferent de titlul in baza caruia utilizeaza Rețeaua și/sau serviciile Digi Romania sau ale Beneficiarilor, să respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii Digi Romania vor fi răspunzători pentru toate abuzurile comise de acestia, de clientii sau partenerii acestora, precum și pentru toate abuzurile comise de orice utilizator, indiferent de titlul în baza caruia este folosită Rețeaua și/sau serviciile Digi Romania sau ale Beneficiarilor, prin legătura acestora din urma la rețeaua Digi Romania.

3.9. Beneficiarilor, care folosesc legătura la rețeaua Digi Romania pentru activități ce încalcă orice dispoziții legale în vigoare la momentul respectiv sau orice prevederi prezente sau viitoare la Regule de utilizare a Rețelei și/sau serviciilor Digi Romania sau ai căror clienți ori utilizatori cu orice titlu care folosesc rețeaua și/sau serviciile Digi Romania, le pot fi suspendate serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată imediat, în termen de 24 de ore sau în orice alt interval de timp de la data constatării, fără notificare, în funcție de gravitatea faptelor și/sau în funcție de afectarea Rețelei ori serviciilor Digi Romania. Dacă furnizarea serviciului este suspendată, Digi Romania va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația aparută. Digi Romania va investiga plângerile/sesizările/reclamațiile referitoare la astfel de incidente, primite de la terti și va coopera cu instituțiile/autoritățile publice pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă Digi Romania 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 caruia este folosită Rețeaua și/sau serviciile Digi Romania sau ale Beneficiarilor, Digi Romania 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](mailto:postmaster@domeniu.ro) și [abuse@domeniu.ro](mailto: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 Digi Romania care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmplă.

3.11. Digi Romania nu comunica decât cu Beneficiarii săi direcți. 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 Digi Romania pentru alte adrese IP decât cele alocate de către Digi Romania.

În acest scop clientul este obligat:

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

- să nu activeze pe nicio 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)

- 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, acestea trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua Digi Romania

- 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 interfețele 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.

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

- să evite trimiterea spre rețeaua Digi Romania a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul ARP), acestea din urma 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 Digi Romania 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 reguli.

4.3. Beneficiarul trebuie să investigheze rapid orice plângere care a fost primită de la Digi Romania și să comunice urgent, acestuia din urma, 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 asemănărilor functionale dintre aceste bucati de cod (programe) și vietuitoarele microbiologice.

5.2. Mod de virusare

Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fișiere - de pe o dischetă sau CD, din rețea, sau ca atașament la un e-mail. Un virus bine scris nu-și va trada prezența pentru un timp, pentru ca 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  
(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 pastrarea 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, totuși cei din address book-ul personal devin urmatoarea țintă.

Folosirea firewall, deoarece nici o conexiune la Internet nu este în siguranță fara acest firewall. Trebuie gasit un firewall pe care îl suporta 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 (banda largă), sistemul va deveni mult mai vulnerabil atacurilor.

Securizarea E-mail-ului. Trebuie să ne asigurăm că nu suntem expusi la infecții de către clientul E-mail. Atașamentele sunt doar o mica ecuație în această problema.

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

Digi Romania nu poartă nici o responsabilitate pentru nerespectarea de către Beneficiar a obligațiilor 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 10/100 BaseT cu interfață RJ-45(UTP), configurație minimă -procesor 1GHz, 256MB RAM, sistem de operare autorizat.

- Computerul prin intermediul caruia 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 caruia 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 Digi Romania este disponibilă pe site-ul [www.digiro.ro](http://www.digiro.ro)

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