

## Conditii generale pentru furnizarea serviciilor de internet

### 1. Obiectul Contractului

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea, de catre SC DATA ZYX SRL (numita în continuare Furnizor), catre Beneficiar, a serviciilor specificate la pct.1.2, precum si vânzarea sau transmiterea în custodie a echipamentelor si activarea serviciilor solicitate, pe perioada specificata la pct. 2.1., potrivit prezentului contract în schimbul platii de catre Beneficiar a tarifelor stabilite conform contractului.

1.2. Furnizorul va furniza, potrivit solicitarii Beneficiarului, urmatoarele servicii:

1.2.1. serviciul de acces la Internet, respectiv asigurarea accesului la reseaua Internet, exclusiv prin reseaua de comunicatii pusa la dispozitie de catre Furnizor, în conformitate cu serviciul ales de catre Beneficiar, precum si asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obtinerea si administrarea de adrese si clase de adrese IP)

1.3. Furnizorul va asigura servicii de asistenta tehnica la solicitarea Beneficiarului, furnizând serviciile la parametrii tehnici stabiliti prin prezentul contract si potrivit legislatiei din domeniu.

### 2. Durata Contractului

2.1. Contractul se încheie pe durata nedeterminata, dar nu va fi mai mica de **12 luni** începând cu data la care serviciul este functional.

### 3. Tarife si modalitati de plata

3.1. Tarifele, pentru serviciile alese de Beneficiar, sunt în valoare totala (TVA inclus).

3.2. Tarifele pentru serviciile

3.2.2. de acces la Internet sunt stabilite în Lei (RON), conform serviciului (abonamentului) ales, astfel:

- conexiunea la reseaua Furnizorului pentru orice serviciu FiberData se face la o viteza de pana la *100Mbps in internet si de pana la 100 Mbps in Reteaua Metropolitana* pentru abonamentul FiberData Nelimitat – **24 RON**;

- o viteza de pana la *25 Mbps in internet si de pana la 100 Mbps in Reteaua Metropolitana* pentru abonamentul FiberData Nelimitat x 2 Calculatoare **34 RON**;

\* Retea Metropolitana: prin reseaua metropolitana intelegandu-se reseaua locala dintr-o arie geografica determinata, in care se asigura furnizarea serviciului catre abonatii Furnizorului prin utilizarea unei instalatii de fibra optica si a echipamentelor instalate.

3.3. Furnizorul va factura lunar catre Beneficiar contravaloarea abonamentului, daca serviciul presupune plata unui abonament, precum si a serviciilor aditionale prestate în luna/perioada anterioara. Facturarea, de catre Furnizor, si plata, de catre Beneficiar, a contravalorii serviciilor, se vor face în lei.

3.4. Facturile si anexele facturilor vor fi ridicate de catre Beneficiar in momentul efectuarii platii de catre acesta la sediul nostru din loc. Orsova Str. 1 Decembrie 1918 Nr. 6 Et. 1. Beneficiarul va fi informat prin mesaje scrise pe ecranul calculatorului sau prin sms-uri pe telefonul mobil, in caz contrar daca pretinde ca nu a primit aceste mesaje, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de Furnizor.

3.5. **Beneficiarul va achita contravaloarea abonamentelor aferente fiecărei luni până la sfârșitul lunii respective** si a serviciilor aditionale prestate în luna/perioada anterioara până la sfârșitul lunii („*Termenul de plata*”), în numerar, la adresele specificate de catre Furnizor in ofertele comerciale sau la [www.orsovanet.ro](http://www.orsovanet.ro) ori prin transfer bancar într-un cont indicat de Furnizor.

3.6. În caz de neplata a contravalorii facturilor până la expirarea Termenului de plata, Furnizorul poate percepe, începând cu cea de-a cinsprezecea zi a lunii urmatoare, penalitati de 0.2% pe zi de întârziere, calculate asupra cuantumului facturilor neachitate, iar serviciile utilizate de catre Abonat vor fi suspendate la expirarea Termenului de plata, pana la achitarea integrala a obligatiilor fata de Furnizor. Totalul penalitatilor de întârziere datorate de Abonat poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate. Pe perioada suspendarii serviciilor de catre Furnizor ca urmare a neefectuării platii de catre Beneficiar, acesta nu va fi exonerat de plata abonamentului lunar.

3.7. Beneficiarul poate contesta, în scris, sumele facturate în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data emiterii fiecărei facturi, fara sa fie exonerat de la achitarea integrala a facturii până la data scadenta, urmând ca eventualele diferente sa fie corectate pe factura urmatoare emisa de Furnizor. Necontestarea facturii în termenul mai sus amintit reprezinta acceptarea neconditionata a sumelor facturate, Beneficiarul pierzând dreptul de a contesta factura.

3.9. Preturile si tarifele pentru serviciile furnizate vor putea fi modificate pe parcursul derularii contractului, furnizorul avand obligatia de a notifica beneficiarul, in mod individual printr-o notificare scrisa trimisa prin posta, fax, email sau orice alt mijloc de comunicare adecvat, cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarii, acesta din urma avand dreptul de a denunta contractul in cazul in care nu e de acord cu modificarile propuse, fara plata niciunei despagubiri.<sup>1</sup>

3.10. Deopotriva informatii cu privire la preturile si tarifele actualizate ale serviciului de acces la internet putand fi obtinute si la adresa de internet [www.orsovanet.ro](http://www.orsovanet.ro). De regula, furnizorul va modifica tarifele cu data de intai a fiecărei luni, ora 00.00 si vor fi valabile pana la sfârșitul lunii, ora 24.00.

3.11. Abonamentul pentru oricare din pachetele de servicii de acces internet pentru care opteaza Beneficiarul este gratuit pentru luna in curs de la data punerii in functiune a serviciului.

<sup>1</sup> Conform Legii nr. 304/2003 art.19 alin. (4)

3.12. Informatii contact Serviciul de internet

Departament Relatii Clienti: **0770900112**

### **- Tehnic**

Departament Comercial: **0352 401 801**

#### 4. Încetarea contractului

4.1. Contractul poate înceta prin acordul de vointa al partilor, în termenul de valabilitate, fara plata de daune, daca au fost achitate integral obligatiile.

4.2. Beneficiarul poate denunța unilateral prezentul contract, fara plata de daune, printr-o scrisoare recomandata cu confirmare de primire transmisa catre Furnizor - Departamentul Comercial, daca aceasta a fost primita de catre Furnizor pâna la data de 15 a lunii curente. Încetarea contractului va putea opera numai începând cu data de întâi a lunii urmatoare celei în care Furnizorul a primit solicitarea din partea Beneficiarului privind denuntarea unilaterală a contractului si numai în cazul predării catre Furnizor a echipamentelor primite în custodie/chirie, respectiv a platii de catre Beneficiar catre Furnizor a tuturor sumelor restante si/sau a penalitatilor de întârziere aferente.

4.3. Furnizorul poate rezilia prezentul contract fara a fi necesara punerea în întâziere a Beneficiarului si fara interventia instantei daca:

- Beneficiarul nu plateste tarifele pentru serviciile furnizate si penalitatile aferente (daca este cazul) în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data scadentei prevazuta la art. 3.5;

- Beneficiarul încalca obligatiile prevazute la art. 3.5, 3.6, 3.7. din conditiile generale.

- Beneficiarul prejudiciaza securitatea sistemului sau încearca în mod repetat (cu sau fara succes) furnizarea sau obtinerea de informatii ce nu au un caracter public, indiferent daca acestea sunt din retelele Furnizorului sau apartin altor retele interconectate cu ale Furnizorului sau daca Beneficiarul comite folosind serviciile Furnizorului acte sau fapte de natura penala sau contravenționala;

- Daca, la data încheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informatii false, incorecte ori incomplete, sau daca nu a informat Furnizorului despre modificarile survenite ulterior în legatura cu actele sau informatiile prezentate, inclusiv cu privire la reprezentantii legali;

- Beneficiarul este actionat în judecata pentru credite scadente;

- Daca Furnizorul este în imposibilitatea obiectiva de a mai furniza serviciul catre Beneficiar.

- Furnizorul apreciaza ca Beneficiarul a realizat o fraudă prin încalcare clauzelor prezentului contract sau a dispozitiilor legale în vigoare.

4.4. În cazul în care pentru o perioada de 2 luni consecutive, calitatea serviciilor furnizate de Furnizor nu întruneste parametrii minimi stabiliti de ANRCTI prin reglementarile în vigoare, Beneficiarul poate rezilia unilateral contractul.

4.5. La încetarea contractului de servicii internet, indiferent de motivul încetării (denunțare unilaterală, reziliere, anulare etc.) Beneficiarul va returna catre Furnizor toate echipamentele proprietatea Furnizorului instalate Beneficiarului pentru buna functionare a serviciului. Daca la încetarea contractului, Beneficiarul nu returneaza echipamentele catre Furnizor, acesta din urma poate pretinde, iar Beneficiarul se obliga sa achite cu titlu de clauza penala o suma de 50 EURO pentru fiecare zi de intarziere pana in momentul primirii echipamentelor.

#### 5. Confidentialitatea

5.1. Nici o parte nu poate dezvalui vreo informatie continuta de acest Contract fara consimțământul prelabil al celeilalte parti.

5.2. Nici o parte nu o poate opri pe cealalta sa furnizeze informatii cerute în baza unor solicitari din partea autoritatilor oficiale sau potrivit procedurilor legale.

5.3. Beneficiarul nu poate dezvalui unor terti nici o informatie referitoare la acest Contract, chiar dupa rezilierea Contractului, pe o perioada de 1 an.

#### 6. Notificari

6.1. Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificarile si comunicarile vor fi facute în scris si trimise recomandat prin posta la adresele mentionate.

#### 7. Alte clauze

7.1. Furnizorul își rezerva dreptul de a modifica termenii si conditiile prezentului contract în cazul modificării legislatiei nationale sau a legislatiei statelor în care sunt rezidenti furnizorii sau rezultate din acordurile internationale, în cazul aparitiei unor obligatii pentru Furnizor rezultate din clauzele contractelor încheiate cu furnizorii sau în cazul altor situatii asemanatoare, informând, prin mijloace corespunzatoare, Beneficiarul cu 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificarilor. De asemenea Furnizorul își rezerva dreptul de a modifica termenul de 5 zile lucratoare de punere în functiune a serviciilor în functie de numarul contractelor în curs de conectare existente si/sau în cazul unor disfunctionalitati în aprovizionare si/sau în cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective.

7.2. Daca Beneficiarul nu este de acord cu modificarea contractului are posibilitatea de a denunta contractul, în condițiile prevazute la pct. 4.2., în termen de 30 de zile, de la intrarea în vigoare a modificarilor, altfel acestea se considera acceptate tacit.

7.3. Furnizorul poate cesiona drepturile sau contractul catre orice tert, urmând ca cesiunea sa fie opozabila Beneficiarului dupa notificarea acestuia.

7.4. Beneficiarul autorizeaza si este de acord ca Furnizor sa prelucreze datele cu caracter personal în posesia carora a intrat în baza prezentului contract, inclusiv furnizarii unor informatii si oricaror comunicari comerciale prin curier, posta, e-mail, telefon, fax sau alte mijloace. Abonatalui i se garanteaza drepturile la informatie, de acces la date, de interventie, de opozitie si de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a se adresa justitiei în conformitate cu Legea 677/2001.

#### 8. Forta majora

8.1. Forta majora si situatiile asimilate acesteia exonereaza de raspundere partea care o invoca si dovedeste în condițiile legii.

#### 9. Limite de responsabilitate

9.1. Furnizorul nu este în nici un fel raspunzator pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, de catre Beneficiar sau de catre tertii cu care Beneficiarul se afla în contract, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract. Singurul remediu care poate fi solicitat de catre Beneficiar este de a i se reduce în mod proportional abonamentul lunar conform perioadelor de nefunctionare, în cazul în care prin contractul semnat se specifica plata unui abonament lunar.

#### 10. Succesiunea legala

10.1. Succesorii legali ai partilor se subroga în drepturile si obligatiile stabilite prin prezentul Contract.

#### 11. Legea aplicabila

11.1. Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legislatia româna în vigoare.

11.2. În cazul în care modificarea dispozitiilor legale în acest domeniu atrage dupa sine anulara uneia sau mai multor prevederi din prezentul contract, celelalte prevederi ramân în vigoare.

#### 12. Solutionarea litigiilor

12.1. Orice litigiu legat de executarea, interpretarea sau încetarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabila. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila litigiul va fi solutionat de instantele judecatoresti competente.

## **Clauze specifice serviciului de acces la Internet**

### 1. Activarea serviciului

1.1 Termenul de punere în functiune a serviciului este de **5 zile lucratoare de la semnarea contractului.**

1.2.Referitor la asistenta tehnica, peste 15 minute de interventie se considera 1 ora iar tariful se rotunjeste ca atare.

1.3. Beneficiarul este responsabil:

a) sa își însuseasca instructiunile primite la semnarea contractului si sa se conformeze acestora;

b) sa își configureze calculatorul conform instructiunilor primite;

Beneficiarul poate apela Serviciul de relatii cu clientii la numarul de telefon pus la dispozitie de catre Furnizor sau poate citi instructiunile aflate la [www.orsovanet.ro](http://www.orsovanet.ro).

1.4. Serviciul se considera a fi functional la data semnarii procesului verbal de instalare sau în cazul refuzului Beneficiarului de a semna un astfel de deviz, potrivit înregistrarilor interne ale Furnizorului.

### 2. Servicii dedicate Internet

2.1. Prin utilizarea unei capacitati suficiente, Furnizorul va opera continuu sistemul. Furnizorul garanteaza Beneficiarului îndeplinirea nevoilor sale de trafic, 365 de zile pe an, 24 de ore pe zi cu exceptia inoperabilitatii conexiunii internationale din cauze independente de Furnizor sau oricare alt tert cu care Furnizorul se afla sub contract.

2.2. Furnizorul va asigura back-up si pentru infrastructura internationala în masura posibilitatilor de colaborare cu alti furnizori de servicii Internet.

2.3. Furnizorul nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultata din cauze ce exced controlului sau si nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

2.4. Beneficiarul înțelege ca singurul beneficiar al licentelor si drepturilor referitoare la operarea Retelei Furnizorului, este Furnizorul si ca aceste licente si drepturi sunt exclusiv asociate cu Reteaua Furnizorului. De asemenea, adresa IP rutabila este dinamica si ea este proprietatea Furnizorului fiind doar închiriată Beneficiarului.

2.5. Beneficiarul se obliga sa nu redistribuie catre tertii serviciul furnizat de catre Furnizor, sa nu copieze si sa nu multiplieze programe, imagini, sunete sau orice alte materiale a caror copiere este prohibita, precum si sa nu utilizeze în

scopuri comerciale serviciul ce formeaza obiectul prezentului contract. În cazul încălcării vreunei obligatii de mai sus, Furnizorul va fi îndreptatit sa solicite, iar Beneficiarul se obliga sa plateasca, cu titlu de clauza penala, echivalentul în lei al sumei de 100 USD, fiind în acelasi timp si suplimentar angajata raspunderea civila, contraventionala sau penala, dupa caz a Beneficiarului.

2.6. Furnizorul se obliga sa asigure supervizarea continua a serviciului si a retelei.

2.7. Beneficiarul se obliga sa nu utilizeze în afara retelei, sa nu copieze si sa nu dezvaluie tertilor nici o aplicatie software si/sau know-how implementate de Furnizor. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si reclamatii rezultate din încălcarea acestei prevederi.

2.8. Furnizorul va respecta confidentialitatea datelor Beneficiarului transferate prin reseaua Furnizorului. Furnizorul are dreptul sa stearga orice informatie introdusa de Beneficiar în Reteaua Furnizorului, care ar putea afecta buna functionare a acestuia sau ar putea conduce la caderea Retelei Furnizorului.

2.9. Pentru echipamentul instalat Furnizorul acorda o garantie de 1 an de zile, atât în cazul cumpararii cât si în cazul custodiei.

2.10. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile Anexei 2, "Reguli de utilizare a serviciilor Furnizorului".

În cazul în care Beneficiarul încalca prevederile Anexei 2, Furnizorul poate suspenda, pe perioada nedeterminata, fara notificare prealabila, total sau partial, serviciile oferite Beneficiarului, pâna la clarificarea situatiei care a dus la aceasta suspendare, într-o maniera acceptabila pentru Furnizor, si numai dupa furnizarea de catre Beneficiar de explicatii in scris. În acelasi timp, Furnizorul va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin reseaua Furnizorului sau stocarea informatiei furnizate sau primite de catre Beneficiar, în special prin eliminarea informatiei sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o retea de comunicatii sau prestarea oricarui alt serviciu al societatii informationale, daca aceste masuri au fost dispuse de o autoritate publica (potrivit dispozitiilor legale). Anexa 2 poate fi consultata de catre Beneficiar si la adresa Internet [www.orsovanet.ro/reguli\\_utilizare](http://www.orsovanet.ro/reguli_utilizare) (autentificarea la aceasta adresa se face utilizând contul de acces primit primit dupa conectare). Furnizorul poate modifica unilateral, fara notificare prealabila, Anexa 2, versiunea valabila fiind cea care se gaseste la adresa Internet mentionata în acest paragraf.

2.11. Conexiunea la reseaua Furnizorului pentru orice serviciu FiberData se face la o viteza de pana la 4Mbps in internet si de pana la 10 Mbps in Reteaua Metropolitana pentru abonamentul FiberData Nelimitat 30RON; o viteza de pana la 6 Mbps in internet si de pana la 10 Mbps in Reteaua Metropolitana pentru abonamentul FiberData Nelimitat 70RON; o viteza de pana la 8Mbps in internet si de pana la 10 Mbps in Reteaua Metropolitana pentru abonamentul FiberData Nelimitat 150RON.

Pentru functionarea în conditii corespunzatoare a serviciului FiberData, Furnizorul recomanda conectarea a unui singur calculator. Furnizorul nu își asuma raspunderea pentru calitatea serviciului în conditiile conectarii unui numar mai mare de calculatoare.

## Anexa 1

### **Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS**

#### *1. Conditii generale*

1.1. Furnizorul asigura suport pentru Beneficiar prin Serviciul de Relatii cu Clientii, disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamâna. Serviciul de relatii cu clientii poate fi contactat prin urmatoarele metode:

Telefon: 0770 900 112 / 0352 401 801

E-mail: [clienti@orsovanet.ro](mailto:clienti@orsovanet.ro) - Abonatul este de acord ca reclamatii formulate sa fie înregistrate.

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

1.3. Furnizorul va acorda pentru perioada de nefunctionare a serviciului o reducere proportionala a abonamentului lunar, reducere care va fi cel mult egala cu abonamentul lunar al Beneficiarului.

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

#### *2. Disponibilitatea serviciului*

2.1. Reteaua Furnizorului 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 Furnizor si oferita clientilor sai este de 97%. Disponibilitatea se refera exclusiv la reseaua Furnizorului, nefiind luate în calcul întreruperile care nu reprezinta lipsa serviciu potrivit art.3 de mai jos.

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

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

### 3. Întreruperi

#### 3.1. Definirea lipsei serviciului

Se considera lipsa a serviciului furnizat de Furnizor, 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 considera lipsa serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către Furnizor. Nu se considera lipsa de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de ¼ (un sfert) ora. Furnizorul nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se considera 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, etc).

3.2. În cazul nefuncționării serviciului, Furnizorul va remedia eventualele defecțiuni reclamate de către client la Departamentul Relații Clienti în cel mult 48 h. Interventia 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 rețelelor 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 Furnizorului, 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 Furnizorului în locația abonatului, 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 Furnizor Beneficiarului atunci când disponibilitatea rețelei până la ultimul echipament activ instalat de către Furnizor scade sub limita de 97% definită la pct. 2.1 de mai sus, adică 21,6 ore pe luna. Furnizorul va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scădea aceste 21,6 ore, iar pentru orele rămase va acorda reduceri egale cu valoarea abonamentului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o luna).**

3.4. În cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate înregistra la Centrul de Suport al Furnizorului 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 Furnizor, potrivit înregistrărilor sale interne și numai dacă a fost înregistrat de către Beneficiar tichetul de nefuncționalitate.

**3.5. Reducerile se acorda pentru luna anterioara pe factura aferenta lunii în curs, în baza înregistrărilor Furnizorului, 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 Furnizor, poate cere, în scris, în termen de 1 zi de la primirea facturii, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic al Furnizorului și Beneficiarul, verificare care va avea loc în maxim 25 (douazeci și cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Beneficiarului, altfel reducerea acordată de Furnizor se considera acceptată.**

### **Reguli de utilizare a serviciilor**

#### 1. Introducere

1.1. Aceste reguli de utilizare a rețelei și serviciilor Furnizorului sunt valabile pentru toți clienții Furnizorului sau terții care folosesc rețeaua Furnizorului ca mediu de comunicație. Furnizorul nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale chiar dacă este originat de la clienții (Beneficiarii) Furnizorului, de la clienții clienților Furnizorului sau orice terți ce folosesc rețeaua Furnizorului ca mediu de comunicație.

#### 2. Definiții

2.1. Furnizorul definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

- Orice e-mail comercial (comunicație 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 Commercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.

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

- 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: exploatarea breșelor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, scanarea după breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.

- Trasmitemea, distribuirea si stocarea de virusi informatici, programe, fisirere sau materiale ce violeaza legile în vigoare sau sunt protejate prin copyright, marci de comert, de fabrica sau de servicii, sau orice alt drept de proprietate intelectuala fara autorizatiile necesare, fara a se limita doar la acestea.

- Trasmitemea, distribuirea si stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste sau care violeaza legile de control al exportului în vigoare.

### 3. Reguli

3.1. Reteaua Furnizorului poate fi folosita de catre clientii sai pentru a se conecta la alte retele, iar utilizatorii retelei Furnizorului înțeleg ca trebuie sa se conformeze tuturor regulilor de utilizare a acestor retele. Clientii (Beneficiarii) Furnizorului înțeleg ca Furnizorul nu poate avea controlul informatiei care circula prin rețeaua Furnizorului. Orice supraîncărcare a rețelei Furnizorului va fi considerata o folosire neautorizata a rețelei Furnizorului si este de aceea interzisa. În mod similar, folosirea de "IP multicast" fara permisiunea Furnizorului este interzisa.

3.2. Clientilor care folosesc rețeaua Furnizorului, le este interzis si nu au dreptul sa permita tertilor folosirea rețelei Furnizorului pentru a trimite SPAM-uri si/sau sa utilizeze în mod abuziv serviciul si/sau rețeaua Furnizorului sau alte rețele de comunicatii electronice. În cazul în care se trimit e-mail-uri în masa, expeditorii trebuie sa pastreze date ce atesta aprobarea fiecarui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele sa fie trimise. Daca astfel de dovezi nu exista, Furnizorul poate considera, dupa propria sa apreciere, ca aprobarea nu a fost obtinuta si va considera abuziva utilizarea rețelei. Furnizorul nu este responsabil pentru continutul nici unui mesaj, indiferent daca mesajul a fost trimis de catre un client al Furnizorului.

3.3. Clientii Furnizorului sunt responsabili ca orice utilizator care beneficiaza de serviciile Furnizorului sa respecteaceste reguli de utilizare. Clientii Furnizorului vor fi raspunzatori pentru toate abuzurile directe sau indirecte, inclusiv pentru abuzurile clientilor sau partenerilor clientilor Furnizorului realizate prin intermediul serviciilor puse la dispozitie de catre Furnizor.

3.4. Orice încercare de violare a securitatii rețelei sau de abuz sunt interzise. Furnizorul va investiga plângerile legate de aceste incidente si va coopera cu institutiile legale pentru detectarea cauzelor si autorilor acestor incidente. Daca Furnizorul primeste o plângere, îndreptata 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 într-un interval de 24 (douazeci si patru) de ore nu se primeste nici un raspuns care sa indice ca problema a fost rezolvata, Furnizorul poate bloca traficul spre/de la adresa/adresele IP implicate în plângere pâna când Furnizorul este convins ca problema s-a rezolvat si ca s-au luat masuri de precautie pentru a preveni incidentele viitoare. Furnizorul poate bloca traficul catre IP-urile implicate în plângere, sau catre toate IP-urile clientului, pâna 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 rețeaua Furnizorului pentru activitati ce încalca dispozitiile legale în vigoare si/sau prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioada nedeterminata cu o notificare de 1(una) ora înainte sau imediat, fara notificare, în functie de gravitatea problemei. Daca serviciul este oprit imediat Furnizorul va încerca sa contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situatia aparuta.

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

### 4. Recomandari

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

4.2. Beneficiarul trebuie sa ia toate masurile necesare astfel încât orice utilizator al serviciului furnizat acestuia de catre Furnizor sa respecte prezentele reguli si obligatiile stabilite prin actele normative din domeniu.

4.3. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plângere care a fost primita de la Furnizor.

4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (posta electronica) catre o lista de destinatari, trebuie sa se asigure ca are confirmarea fiecarui destinatar care doreste sa primeasca mesaje sale.

## 5. Recomandari antivirus

### 5.1. Definitie 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 asemănarilor funcționale dintre aceste bucăți 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 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
- (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.

### 5.3. Recomandari:

- 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 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 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 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. Atașamentele 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.

**Semnatura Beneficiar**

**S.C. DATA ZYX S.R.L.**