

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

1. Structura serviciilor de programe

1.1 Termenul de instalare si punere în functiune a serviciului este de 90 zile de la semnarea contractului.

1.2. 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 INTERNET OLTENIA, programele fiind disponibile si în functie de gradul de modernizare a retelelor INTERNET OLTENIA. Pachetele de programe si structura acestora sunt prezentate în sediul INTERNET OLTENIA si/sau în ofertele publice ale INTERNET OLTENIA si/sau prin programul info-text, Beneficiarul luând cunostinta de acestea la semnarea contractului.

1.3. INTERNET OLTENIA își rezerva dreptul de a modifica si de a afisa la sediul societatii 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, în 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 în functie de alti factori care pot influenta continutul structurii ofertei serviciilor de programe retransmise.

1.4. Tariful pentru serviciul CATV este diferentiat în functie de pachetul de programe solicitat de catre Beneficiar.

1.5. În cazul abonatilor deserviti de retele nemodernizate, INTERNET OLTENIA 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 încheierii contractului, sunt stabilite în Anexa 1, care face parte integranta din contract si nu includ abonamentul datorat de catre detinatorii aparatelor TV pentru serviciul public de televiziune. Luna in care se activeaza serviciile CATV se considera luna intreaga.

2.2. Trecherile la un nivel inferior sau superior de pachete, la cererea Beneficiarului, vor fi efectuate în luna urmatoare cererii, daca reseaua INTERNET OLTENIA permite trecerea la un pachet superior de programe

2.3. INTERNET OLTENIA este responsabil pentru furnizarea serviciilor mentionate în contract, cu exceptia urmatoarelor situatii 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 cheltuiala acestuia.

2.5. Beneficiarul poate folosi serviciul CATV numai în interes personal. Beneficiarul nu are dreptul sa retransmita, multiplice, 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, împuternicit printr-o procura speciala, prin completarea la sediul INTERNET OLTENIA a unui formular tipizat si dupa achitarea la zi a tuturor taxelor si/sau a oricaror sume datorate.

2.7. Daca partile își executa în mod corespunzator obligatiile aferente celorlalte servicii furnizate în baza Contractului, furnizarea serviciului CATV poate fi solicitata sau sistata, dupa caz, de catre partea care nu se afla în culpa, daca cealalta parte se afla în vreuna dintre urmatoarele situatii:

a) Distrugerea echipamentelor sau retelei, conectari ilegale dovedite a fi în 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 neîndeplinirea altor obligatii de catre Beneficiar asumate potrivit conditiilor generale si/sau prezentelor conditii specifice.

e) Nerespectarea de catre INTERNET OLTENIA a obligatiilor asumate.

2.8. Prezentele clauze specifice serviciului CATV se completeaza în mod corespunzator cu clauzele cuprinse in Conditiiile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

Prezentele clauze specifice au fost citite si acceptate prin semnarea de catre Beneficiar a Contractului de furnizare servicii.

II. Clauze specifice serviciului de acces la Internet

1. Servicii dedicate Internet

Serviciul de acces la internet, se refera la accesul la Internet prin asigurarea transmiterii pachetelor de date ale Beneficiarului din si catre reseaua Internet precum Furnizorul se oblighe sa furnizeze serviciul cu o rata de transfer de tipul "best-effort".

DEFINITII:

1.Viteza de transfer al datelor - reprezinta rata de transmitere a datelor, masurata in megabiti pe secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre echipamentul terminal al utilizatorului final si un server de test. **2.Viteza maxima de transfer al datelor** – reprezinta rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta cel putin o data in intervalul de timp cuprins intre orele 01:00 am si 09:00 am si in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea testelor de viteza. **3.Viteza promovata de transfer al datelor** - reprezinta rata de transmitere a datelor utilizata in promovarea ofertelor comerciale. **4.Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal** - reprezinta rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in majoritatea timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de 24 h, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (in afara intervalului 17:00 – 1:00 am), si in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea testelor de viteza. **5.Viteza minima de transfer al datelor** - reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care Clientul o poate experimenta in accesarea serviciului, chiar si in orele cu trafic de varf, in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea testelor de viteza.

Serviciul Internet "best-effort" are urmatoorii parametri specifici:

-viteza maxima transfer al , datelor: 100 Mbps download, respectiv 100 Mbps upload;

-viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal: 20 Mbps download, respectiv 20 Mbps upload,

-viteza minima de transfer al datelor: 1 Mbps download, respectiv 1 Mbps upload;

Vitezele de transfer al datelor se pot atinge doar respectand: (a) conditiile tehnice referitoare la echipamentul Clientului, (b) conditiile prealabile efectuării testelor de viteza, (c) pasii necesari pentru efectuarea testelor de viteza si (d) conditiile de efectuare a testelor de viteza („Condițiile in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor pentru Serviciul de Internet”).

Condițiile in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor pentru serviciile de acces la internet:

A. Conditii tehnice referitoare la echipamentul Clientului:

Sistem de operare - Microsoft Windows 7 (sau mai nou), Linux, MacOS, actualizate si originale, care nu au suferit modificari, nu sunt Open source sau instalate fara licenta; Procesor – Intel Core i5 2,5Ghz (2 CORE) sau echivalent;Placa de retea - Gigabit Network Interface Controller; Memorie RAM - Minim 4 GB; Unitate de stocare- SSD sau SSHD; Interfata de retea: pe cablu de 1GB, adica adaptor LAN ;Cablu de retea - Utilizarea unui cablu UTP CAT5E sau CAT6 ; Conectivitatea intre placa de retea PC si router trebuie sa fie de 1000Mbps full-duplex, fara erori sau pierderi de pachete pe interfata LAN intre PC si router.

B. Conditii prealabile efectuării testelor de viteza:

Testele de viteza, pe care se poate intemeia o reclamatie valida, trebuie efectuate prin intermediul aceluiasi echipament (laptop/desktop) care indeplineste conditiile tehnice mentionate mai sus, functioneaza in parametri normali si este conectat in modem, direct, cu cablul de retea. Testele de viteza nu se pot efectua in perioada existentei unor deranjamente sau lucrari planificate la retea, comunicate ca atare de catre INTERNET OLTENIA.

C. Pasii necesari pentru efectuarea testelor de viteza:

1.Crearea de catre Client a unui cont de utilizator in aplicatia Netograf pusa la dispozitie de ANCOM pe site-ul: <http://www.netograf.ro> , cont care trebuie sa poarte numele Clientului si sa duca la identificarea acestuia prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IP/MAC router – al titularului contract de furnizare de servicii, obiect al reclamatiei; 2.Efectuarea testelor de viteza prin aplicatia Netograf si descarcarea rezultatelor testelor in format excel din sectiunea Netograf/Rezultate/Istoric; 3.Utilizarea unei conexiuni cu modemul prin cablu UTP CAT6, Ethernet, RJ45 si placa de retea Gigabit Network Interface Controller; 4.Capacitatea si configuratia echipamentului Clientului pot limita rezultatele testului, astfel incat echipamentele cu caracteristici inferioare precum, dar fara a se limita la, procesor cu performante slabe, placa de retea inferioara, memorie insuficienta, pot furniza rezultate care nu corespund vitezei reale a serviciului de internet furnizat; 5.Deconectarea oricaror alte echipamente sau dispozitive de pe modem, enumerand, dar fara a se limita la, calculatoare, Wifi, tablete, telefoane, camere de luat vederi, echipamente DVR, sisteme audio sau video, orice alte echipamente care s-ar putea conecta la internet; 6.Inchiderea oricaror aplicatii care ruleaza pe fundal, in special a aplicatiilor care pot efectua trafic in perioada efectuării testelor (update sistem de operare sau aplicatii, antivirus, streaming audio/video, P2P apps, torrents, transmisiune FTP etc.), dezactivarea firewall-ului si inchiderea oricaror conexiuni cu servere proxy; 7.Asigurarea absentei oricaror probleme software (virusi, malware, aplicatii si drivere neactualizate); 8.Utilizarea versiunii actualizate la zi a browserelor web si folosirea de protocoale tcp/udp, nu http; 9. Utilizarea directa si nemijlocita a modemului pus la dispozitie de INTERNET OLTENIA.

D. Efectuarea testelor de viteza:

1.Testele de viteza trebuie efectuate intr-un interval de 30 de zile de utilizare a serviciului de acces la internet, calculat intre primul si ultimul test de viteza; 2.In fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile se vor realiza minim 3 grupuri de teste de viteza, fiecare grup de teste fiind compus din 3 teste consecutive, fiecare grup de teste efectuandu-se de pe minim

doua browsere web diferite. Durata de timp intre fiecare grup de teste va fi de cel putin 8 ore intre ele, dintre care un grup de teste trebuie efectuat in intervalul 01:00 – 09:00 am; 3. Pentru testarea vitezei maxime de transfer al datelor se va efectua cel putin 1 grup de teste in intervalul de timp cuprins intre orele 01:00 am si 09:00 am; 4. Pentru testarea vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal se vor efectua cel putin cate 1 grup de teste pe zi in afara intervalelor orare de varf (17:00 – 1:00 am); 5. Rezultatele fiecaruia dintre testele de viteza trebuie salvate sub forma capturilor de ecran, precum si in aplicatia Netograf la Sectiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ in format excel (.xls, .xlsx); 6. Testele de viteza trebuie efectuate cu respectarea tuturor conditiilor in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor.

1.1. Prin utilizarea unei capacitati suficiente, INTERNET OLTENIA va asigura operarea si supervizarea continua a serviciului si a sistemului, cu exceptia inoperabilitatii conexiunii internationale din cauze independente de INTERNET OLTENIA.

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

1.3. INTERNET OLTENIA 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.

1.4. Beneficiarul înțelege ca singurul beneficiar al licentelor si drepturilor referitoare la operarea Sistemului INTERNET OLTENIA, este INTERNET OLTENIA si ca aceste licente si drepturi sunt exclusiv asociate cu Sistemul INTERNET OLTENIA. De asemenea, adresa IP rutabila este dinamica si ea este proprietatea INTERNET OLTENIA fiind utilizata de Beneficiar în baza contractului.

1.5. Beneficiarul se obliga sa utilizeze exclusiv în 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 INTERNET OLTENIA, 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 încalcării vreunei obligatii de mai sus, INTERNET OLTENIA va fi îndreptatit sa solicite, iar Beneficiarul se obliga sa plateasca, cu titlu de clauza penala, echivalentul în lei al sumei de 100 euro, fara TVA, curs BNR din ziua facturarii, pentru fiecare astfel de situatie, daca nu se dovedeste un prejudiciu mai mare, fiind în acelasi timp si suplimentar angajata raspunderea civila, contraventionala sau penala, dupa caz a Beneficiarului.

1.6. INTERNET OLTENIA va respecta confidentialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul INTERNET OLTENIA. INTERNET OLTENIA are dreptul sa stearga orice informatie introdusa de Beneficiar în sistemul INTERNET OLTENIA, care ar putea afecta buna functionare a acestuia sau ar putea conduce la disfunctionalitati ale sistemului INTERNET OLTENIA sau incalca drepturile unor terti ori sunt solicitate de catre autoritatile publice competente.

1.7. Beneficiarul are obligatia:

a) sa își însuseasca instructiunile primite la semnarea contractului, inclusiv regulile de utilizare si sa se conformeze acestora;
b) sa își configureze calculatorul conform instructiunilor primite, precum si sa detina licentele pentru programele utilizate;
Beneficiarul poate apela Serviciul de relatii cu clientii INTERNET OLTENIA la numarul de telefon pus la dispozitie de catre INTERNET OLTENIA (0251 419111).

2. Activarea serviciului

2.1. Termenul maxim de punere în functiune a serviciului este de 90 zile de la semnarea contractului.

2.2. Pentru fiecare zi de depasire a termenului de instalare prevazut la art.2.1. de mai sus sau pentru fiecare zi de nefunctionare a serviciului ce excede termenului de remediere prevazut la art. 4.1.4. din Conditiiile generale, INTERNET OLTENIA va acorda, la solicitarea scrisa a Beneficiarului, un discount din tariful lunar aferent serviciului de acces la Internet egal cu numarul de zile de întârziere sau de nefunctionare împartit la numarul zilelor lunii facturate, înmultit cu contravaloarea tarifului lunar. Reducerea acordata nu poate depasi contravaloarea tarifului lunar aferent acestui serviciu si va fi acordata în prima factura emisa dupa realizarea instalarii sau remedierii defectiunilor, dupa caz.

2.3. Serviciul se considera a fi functional de la data semnarii procesului verbal de instalare sau în cazul refuzului Beneficiarului de a semna un astfel de document, potrivit documentelor interne ale INTERNET OLTENIA si/sau datelor de trafic.

2.4. Serviciul INTERNET este disponibil numai în aria de acoperire , acolo unde rețeaua de comunicatii a INTERNET OLTENIA permite furnizarea fiecarui tip de serviciu. Informatii privind aria de acoperire, se gasesc la sediul central INTERNET OLTENIA. INTERNET OLTENIA își rezerva dreptul de a modifica aria de acoperire, fara notificare prealabila.

2.5. Pentru functionarea în conditii corespunzatoare a serviciului de internet, INTERNET OLTENIA recomanda conectarea unui singur calculator. INTERNET OLTENIA nu își asuma raspunderea pentru calitatea serviciului în conditiile conectării unui numar mai mare de calculatoare.

2.6. Prezentele clauze specifice serviciului de acces la Internet se completeaza in mod corespunzator cu clauzele cuprinse in Conditiiile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie.

II.1 Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

1. Conditii generale

1.1. INTERNET OLTENIA 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: Telefon: 0251 419111, E-mail: office@oltenia.ro - Beneficiarul este de acord ca reclamatii formulate sa fie înregistrate.

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

1.3. INTERNET OLTENIA 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.

2. Disponibilitatea serviciului

2.1. Reteaua INTERNET OLTENIA 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 INTERNET OLTENIA si oferita clientilor sai este de 97%. Disponibilitatea se refera exclusiv la reseaua INTERNET OLTENIA, 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 radio, gateway, alte echipamente, daca este cazul).

2.3. Nu se vor lua în calcul întreruperile programate ale serviciului, efectuate de catre INTERNET OLTENIA, pe cât posibil, noaptea orele 02.00 si 07.00. Întreruperile programate sunt anuntate catre clienti cu cel puțin 1 (una) ora înainte 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 INTERNET OLTENIA.

2.4. In scopul evitarii congestiei segmentelor de retea sau utilizarii acestora la capacitate maxima INTERNET OLTENIA 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 prioritizat 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. INTERNET OLTENIA 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. Întreruperi

3.1. Definirea lipsei serviciului

Se considera lipsa a serviciului furnizat de INTERNET OLTENIA, asa cum este definit în contract, orice întrerupere 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 întreruperile programate si notificate în avans de catre INTERNET OLTENIA.

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

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

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

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

3.4. În cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate înregistra la sediul INTERNET OLTENIA un tichet de nefunctionalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefunctionalitate în termen de maxim 12 ore de la momentul apariției lipsei serviciului. Durata lipsei serviciului este determinată numai de către INTERNET OLTENIA, potrivit înregistrărilor sale interne și numai dacă a fost înregistrat de către Beneficiar tichetul de nefunctionalitate.

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

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

II.2 REGULI DE UTILIZARE A RETELEI SI/SAU SERVICIILE INTERNET OLTENIA

1. Introducere

1.1. Aceste reguli de utilizare a retelei si/sau serviciilor INTERNET OLTENIA (denumite în continuare si “Reguli”) sunt valabile pentru toti Beneficiarii INTERNET OLTENIA sau terti care folosesc reseaua si/sau serviciile INTERNET OLTENIA ca mediu de comunicare. INTERNET OLTENIA nu tolereaza nici un abuz direct sau indirect prin folosirea retelei sale indiferent daca abuzul este originat de Beneficiarii INTERNET OLTENIA, de clientii Beneficiarilor INTERNET OLTENIA sau de catre orice tert care foloseste reseaua INTERNET OLTENIA ca mediu de comunicare.

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

2. Definiti

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 în mod expres dorinta de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ, însa nu se limiteaza la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale, orice alte oferte indiferent de natura acestora etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite “Unsolicited Broadcast Email”/”Unsolicited Comercial E-mail” si vor fi denumite în continuare “SPAM”.

2.2. Generarea unui trafic neobisnuit de mare având ca scop sau ca efect supraîncarcarea 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, însa nu se limiteaza la: exploatarea breselor de securitate ale oricarui calculator conectat la Internet, cautarea breselor de securitate a oricarui calculator conectat la Internet, folosirea de servicii tip “proxy” fara acordul proprietarului acestor servicii.

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

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

3. Reguli INTERNET OLTENIA

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

3.2. Beneficiarii INTERNET OLTENIA înțeleg ca INTERNET OLTENIA nu controleaza informatiile care circula prin reseaua INTERNET OLTENIA. Orice supraîncarcare a retelei INTERNET OLTENIA prin activitati de tip SPAM, „flood” sau orice alt procedeu similar, indiferent daca 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 INTERNET OLTENIA si este interzisa. În mod similar, folosirea de “IP multicast” fara permisiunea INTERNET OLTENIA este interzisa.

3.3. Beneficiarilor INTERNET OLTENIA sau oricaror terti care folosesc reseaua INTERNET OLTENIA le este interzis si nu trebuie sa permita la rândul lor folosirea retelei si/sau a serviciilor INTERNET OLTENIA pentru a trimite SPAM-uri sau pentru a comite acte ori fapte care au ca scop sau ca efect orice abuz de utilizare a Retelei si/sau serviciilor INTERNET OLTENIA, fraudă sau activitati interzise potrivit dispozitiilor legale în vigoare sau potrivit prezentelor regului de utilizare a Retelei si/serviciilor INTERNET OLTENIA. În cazul în care se trimit e-mail-uri în masa, expeditorii trebuie sa aiba si sa pastreze dovezi concludente si pertinente care sa demonstreze solicitarea/aprobarea prealabila a fiecarui destinatar de a primi astfel de mesaje. Pentru evitarea oricarui dubiu, orice astfel de solicitari sau aprobari ale destinatarului trebuie sa fie anterioare oricarei astfel de trimiteri (comunicari electronice) efectuate de expeditor. Daca astfel de dovezi nu exista, INTERNET OLTENIA poate considera, dupa propria sa apreciere, ca aprobarea nu a fost obtinuta si va considera abuziva utilizarea retelei/serviciilor. INTERNET OLTENIA nu este responsabil pentru continutul nici unui mesaj, indiferent daca mesajul a fost trimis de catre un Beneficiar INTERNET OLTENIA sau de un tert.

3.4. Beneficiarilor INTERNET OLTENIA le este interzisa folosirea oricarui serviciu de tip “proxy” fara acordul proprietarului acestui serviciu.

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

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

3.7. Beneficiarii INTERNET OLTENIA sunt responsabili ca, acestia, clientii sau partenerii acestora, precum si orice utilizator, indiferent de titlul în baza caruia utilizeaza Reteaua si/sau serviciile INTERNET OLTENIA sau ale Beneficiarilor, sa respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii INTERNET OLTENIA vor fi raspunzatori pentru toate abuzurile comise de acestia, de clientii sau partenerii acestora, precum si pentru toate abuzurile comise de orice utilizator, indiferent de titlul în baza caruia este folosita Reteaua si/sau serviciile INTERNET OLTENIA sau ale Beneficiarilor, prin legatura acestora din urma la reseaua INTERNET OLTENIA.

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

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

3.10. INTERNET OLTENIA nu comunica decât cu Beneficiarii sai directi. Este raspunderea Beneficiarului de a comunica si de a rezolva orice probleme dintre clienti si Beneficiarii.

3.11. Beneficiarul are obligatia sa configureze echipamentele sale astfel încât acestea sa nu raspunda la cereri ARP venite din reseaua INTERNET OLTENIA pentru alte adrese IP decât cele alocate de catre INTERNET OLTENIA.

În acest scop clientul este obligat:

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

- sa nu activeze pe nicio interfata direct conectata cu reseaua INTERNET OLTENIA optiunea "proxy-arp" si o va dezactiva pe echipamentele care o au activata în mod implicit (de exemplu routerele marca cisco)

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

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

- sa nu trimita spre reseaua INTERNET OLTENIA pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de catre INTERNET OLTENIA.

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

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

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

- sa nu trimita spre reseaua INTERNET OLTENIA pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de catre INTERNET OLTENIA.

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

4. Recomandari

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

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

4.3. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plangere care a fost primita de la INTERNET OLTENIA si sa comunice urgent, acestuia din urma, raspunsul.

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

5. Recomandari antivirus

5.1. Definitie virus :Un virus este un program capabil de a se înmulti, strecurându-se printre programele de pe un

4. Recomandari

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

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

4.3. Beneficiarul trebuie sa investigheze rapid orice plangere care a fost primita de la INTERNET OLTENIA si sa comunice urgent, acestuia din urma, raspunsul.

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

5. Recomandari antivirus

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

5.2. Mod de virusare :Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fisiere - de pe o discheta sau CD, din retea, sau ca atasament la un e-mail. Un virus bine scris nu-si va trada prezenta pentru un timp, pentru ca ar putea fi detectat, de aceea va încerca sa profite de timp pentru a se înmulti. Copiile sale pot fi identice cu el sau pot fi diferite (virusi polimorfi). Efectele virusilor pot fi: (i) nedistructive: ex. cânta o melodie (Doodle) sau afiseaza mesaje pe ecran (ii) rauvoitoare si distructive: ex. trimite e-mailuri cu documente confidentiale (SirCam), distruge informatiile de pe hard-disk, formateaza hard-disk-ul, suprascris Flash-BIOS-ul etc.

5.3. Recomandari:

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

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

- Folosirea firewall, deoarece nici o conexiune la Internet nu este în siguranta fara acest firewall. Trebuie gasit un firewall pe care îl suporta conexiunea. Firewall-urile se vor dovedi utile chiar daca, conexiunea la Internet este de tip dial-up. Daca exista conexiune la Internet de tip broadband (banda larga), sistemul va deveni mult mai vulnerabil atacurilor.

- Securizarea E-mail-ului. Trebuie sa ne asiguram ca nu suntem expusi la infectii de catre clientul E-mail. Atasamentele sunt doar o mica ecuatie în aceasta problema.

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

6. Limitarea responsabilitatii

INTERNET OLTENIA nu poarta nici o responsabilitate pentru nerespectarea de catre Beneficiar a obligatiilor legale, a celor contractuale, a prezentelor regului de utilizare si/sau a recomandarilor incluse în aceste reguli.

7. Informatii utile

- Calculatorul trebuie sa beneficieze de o placa de retea de 10 sau 10/100BaseT cu interfata

RJ-45(UTP), configuratie minima -procesor 1GHz, 256MB RAM, sistem de operare autorizat.

Prezentele clauze specifice au fost citite si acceptate prin semnarea de catre Beneficiar a Contractului de furnizare servicii.

II.3.1 PREVEDERI LEGATE DE EVENTUALE RECLAMATII PRIVIND VITEZA SERVICIULUI DE INTERNET

In cazul in care, in urma testelor de viteza efectuate cu respectarea tuturor conditiilor in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor ale serviciilor de acces la internet, se observa diferente permanente sau care se repeta pe un interval regulat de 30 de zile intre performanta masurata a serviciului de acces la internet in ceea ce priveste viteza si performanta indicata in contract, Clientul poate sesiza INTERNET OLTENIA prin formularea unei reclamatii.

Reclamatia Clientului va fi analizata si solutionata de INTERNET OLTENIA daca aceasta constituie o reclamatie valida.

Pentru ca o eventuala reclamatie sa fie considerata reclamatie valida, Clientul trebuie:

(i) sa formuleze reclamatia in scris, depunand-o la sediul societatii INTERNET OLTENIA sau transmitand-o prin e-mail la adresa office@oltenia.ro; (ii) sa transmita reclamatia in maxim 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea testelor de viteza; (iii) sa mentioneze in cuprinsul reclamatiei urmatoarele date: numele si prenumele Clientului, numarul de telefon si adresa de contact a Clientului, locatia unde au fost realizate testele de viteza si vitezele contractuale contestate; (v) sa ataseze reclamatiei documentul in format excel descarcat din aplicatia de masurare, fie in forma tiparita, daca reclamatia se depune la sediul INTERNET OLTENIA, fie atasate e-mailului care contine reclamatia, daca reclamatia se depune prin e-mail; (vi) sa ataseze reclamatiei capturi de ecran care fac dovada ca echipamentul Clientului indeplineste conditiile tehnice minime.

INTERNET OLTENIA poate solicita Clientului sa completeze reclamatia formulata daca se constata ca acesta nu cuprinde informatiile necesare pentru a fi considerata reclamatie valida; intr-un asemenea caz, Clientul are la dispozitie un termen de maxim 15 zile pentru a transmite informatiile lipsa.

In cazul in care Clientul nu transmite informatiile lipsa in termenul indicat sau acestea sunt in continuare incomplete, reclamatia va fi respinsa ca nevalida. In cazul in care Clientul completeaza informatiile lipsa, termenul de solutionare a reclamatiei va curge de la data transmiterii informatiilor lipsa. In cazul in care INTERNET OLTENIA constata ca testele de viteza au fost efectuate cu incalcarea oricareia dintre Conditiiile in care pot fi obtinute vitezele de transfer al datelor pentru serviciul de internet, reclamatia va fi respinsa ca nevalida, rezultatele unor astfel de teste neputand fi luate in considerare pentru constatarea unei neconformitati intre performanta efectiva a serviciului de acces la internet si valorile indicate in Contract.

Dupa solutionarea unei reclamatii, indiferent daca aceasta este in sensul admiterii sau respingerii reclamatiei, o noua reclamatie cu privire la viteze poate fi depusa numai pe baza unui nou set de masuratori realizate conform procedurilor aplicabile. In cazul in care Clientul transmite o reclamatie valida referitoare la viteza de transfer al datelor, in termen de maxim 30 de zile de la care Clientul a finalizat efectuarea testelor de viteza, INTERNET OLTENIA poate alege sa trimita o echipa tehnica pentru evaluarea serviciului si in vederea efectuării de teste de viteza de la locul instalării serviciilor.

Echipa tehnica va efectua numai operatiunile strict legate de efectuarea testelor de viteza, fara a fi obligata la actiuni ce exced obiectului contractului (devirusari, reinstalare de sisteme de operare, update aplicatii etc.).

Clientul se obliga sa asigure accesul echipei tehnice in intervalul orar stabilit in prealabil.

INTERNET OLTENIA va solutiona reclamatia valida referitoare la viteza de transfer al datelor in termen de maxim 30 de zile de la efectuarea testelor de viteza de catre echipa tehnica.

Daca urmare a deplasarii echipei tehnice, se constata ca reclamatia este neintemeiata, costul interventiei poate fi facturat de INTERNET OLTENIA la tarifele precizate in Anexa 1 (cheltuiile de deplasare).

II.3.2 PREVEDERI LEGATE DE EVENTUALE REMEDII PUSE LA DISPOZITIA CLIENTULUI

O reclamatie valida va fi considerata intemeiata luand in considerare si rezultatele testelor de viteza efectuate de echipa tehnica precum si existenta unei neconformitati permanente sau care se repeta pe un interval regulat de 30 de zile intre performanta masurata a serviciului de acces la internet in ceea ce priveste viteza si performanta indicata in Contract.

Cazurile de neconformitate sunt:

- (i) pentru viteza maxima: daca niciunul dintre testele de viteza nu atinge viteza maxima de transfer al datelor contractata, cu precadere, in intervalul de timp cuprins intre orele 01:00 am si 09:00 am
- (ii) pentru viteza disponibila in mod normal: daca 51% din testele de viteza nu ating viteza disponibila in mod normal, in majoritatea timpului de accesare a serviciului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (in afara orelor 17:00 – 1:00),
- (iii) pentru viteza minima: un grup de teste (3 teste consecutive) nu atinge viteza minima mentionata in Contract.

Remediile care pot fi acordate de INTERNET OLTENIA (In cazul in care se constata ca reclamatia clientului este valida si intemeiata) sunt:

- (i) remedierea situatiei din punct de vedere tehnic, daca este considerata viabila de catre INTERNET OLTENIA
- (ii) la cererea expresa din partea Clientului, acordarea unui discount care se va calcula proportional cu valoarea serviciului de acces la internet si perioada in care s-a manifestat neconformitatea si care nu poate depasi valoarea serviciului de internet in perioada vizata; reducerea va fi evidentiata pe o factura ulterioara solutionarii reclamatiei
- (iii) in cazul in care remedierea situatiei din punct de vedere tehnic nu este considerata viabila de catre INTERNET OLTENIA, reofertarea cu un nou pachet de servicii, adaptat la noua situatie tehnica constatata.