

## ANEXA 5 CONDITII TEHNICE SI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE DATE SI INTERNET

**Art. 1 DEFINIȚII.** În prezenta Anexă, următoarele expresii vor avea următorul înțeles:

- 1.1 Rețea Internet: totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP internațională;
- 1.2 Rețea metropolitană: totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP a Clientului până la punctul de delimitare cu rețeaua Internet;
- 1.3 Mediu de transmisii de date: mediul fizic - fibră optică, unde radio, cablu de cupru torsadat, aflat în proprietatea sau în folosința Clientului și necesar prestării serviciilor de transmisii de date, Internet și telefonie;
- 1.4 Cont utilizator: conține toate elementele, resursele și datele de identificare a Clientului în rețeaua de comunicații, necesare accesului la rețea în vederea utilizării Serviciilor contractate;
- 1.5. Poștă electronică: sistem poștal electronic ce permite schimbul de mesaje, documente electronice în rețele de comunicații electronice;
- 1.6 Adresă IP: un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicație într-o rețea TCP/IP;
- 1.7 TCP/IP: protocol de comunicații pentru transmiterea datelor într-o rețea interconectată bazată pe tehnologia de comutare a pachetelor IP;
- 1.8 Adresă MAC: o adresă fizică ce identifică în mod unic un echipament de comunicație într-o rețea; interfețele de comunicație din calculatoarele personale sau alte echipamente de comunicație dispun de o astfel de adresă fizică MAC;
- 1.9 Flood: atac informatic care se constituie din trimiterea voită de pachete IP către o anumită destinație din rețeaua Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinații la rețeaua Internet;
- 1.10 Spam: trimiterea de mesaje de poștă electronică nesolicitate;
- 1.11 Spoof: modificarea antetului pachetelor IP, schimbarea identității reale a pachetelor IP;
- 1.12 Sniffer: dispozitiv (software sau hardware) care permite interceptarea traficului;
- 1.13 Worm: programe de calculator care infectează calculatorul personal gazdă și se răspândesc în rețea (ex: prin poșta electronică) infectând alte calculatoare;
- 1.14 Virus: program de calculator care infectează fișiere situate pe un singur calculator personal;
- 1.15 Troian: program de calculator care deține funcții ascunse pentru accesul din exterior;
- 1.16 Denial of service: atac informatic care vizează blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinație;
- 1.17 Site web: publicație electronică localizată în rețeaua Internet care are ca scop prezentarea de informații și documente electronice;
- 1.18 Modem: echipamentul INTERSAT conectat la Computer în Locația Clientului;
- 1.19 Computer: echipamentul Clientului care include atât partea hardware cât și cea de software.

### **Art. 2 CONDIȚII TEHNICE. ASIGURAREA ACCESULUI LA REȚEAUA INTERNET**

- 2.1 Pentru furnizarea Serviciilor, INTERSAT se obligă să conecteze rețeaua de incintă a Clientului la propria rețea în maximum 30 de zile de la data semnării Contractului sau în termenul convenit de către Părți.
- 2.2 Pe baza adresei MAC a interfeței de conectare, INTERSAT va alocă o adresă IP dinamică;
- 2.3 Pentru asigurarea accesului la Rețeaua Internet, INTERSAT va asigura transmiterea pachetelor de date ale Clientului din și către rețeaua Internet și va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Clientului. Prin încheierea Contractului, Clientul confirmă că a fost informat asupra faptului că, după transmiterea pachetelor de date și mesajelor de poștă electronică ale Clientului în rețeaua Internet, INTERSAT nu mai deține controlul asupra traseului urmat de către acestea. Ca urmare, există posibilitatea ca acestea să nu sosească la destinație sau să sosească cu întârziere, precum și posibilitatea ca un anumit site să nu fie accesibil Clientului în orice moment.
- 2.4 Întrucât INTERSAT nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circulă prin rețeaua Internet, la care Clientul are acces prin Serviciile prestate în temeiul Contractului, INTERSAT declară și Clientul acceptă că INTERSAT nu este, nu poate fi ținută responsabilă privind: (i) recepționarea de către Client a informațiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru terțe persoane; (ii) prejudiciile cauzate, incluzând, dar fără a fi limitate la, pierderile de date sau la cele apărute ca urmare a utilizării datelor și informațiilor recepționate; (iii) realitatea, corectitudinea și claritatea oricărei informații recepționate de Client, prin opțiunea proprie, pe parcursul utilizării Serviciilor contractate (chiar dacă acestea au fost obținute de Client din site-uri accesate cu ajutorul unei legături create de INTERSAT în interiorul propriilor sale site-uri); (iv) prejudiciile suferite de Client ca urmare a accesului neautorizat al unor terțe persoane, din țară sau străinătate, în rețeaua sa de comunicații.

### **Art. 3 CONDIȚII TEHNICE. EVENTUALE DISFUNCȚIONALITĂȚI ÎN ASIGURAREA SERVICIILOR**

- 3.1 INTERSAT asigură disponibilitatea minimă a Serviciului de 97 % pentru perioada de facturare. Se consideră întrerupere a furnizării Serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul: (i) întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a Rețelei și echipamentelor, anunțate Clientului cu cel puțin 48 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/lună iar INTERSAT va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar anunțat; (ii) întreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terți, pentru care INTERSAT nu este ținută răspunzătoare.
- 3.2 Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice de către Client (moment în care INTERSAT va acorda sesizării un număr de înregistrare) până la momentul rezolvării ei de către INTERSAT.
- 3.3 INTERSAT garantează remedierea defecțiunilor care i se datorează în cel mult 48 de ore de la sesizarea Clientului, dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație; în cazul nerespectării de către INTERSAT, din culpa sa exclusivă, a termenului de remediere a defecțiunilor, Clientul este îndreptățit la despăgubiri în condițiile prevăzute la art. 5.5 din Anexa 1.
- 3.4 În cazul în care, urmare a deplasării INTERSAT la Locuința/Locația Clientului, se constată că disfuncționalitatea nu a fost rezultatul culpei INTERSAT, costul intervenției va fi facturat de INTERSAT la tarifele precizate în Anexa 2.
- 3.5 Clientul are obligația de a plăti tarifele aferente Serviciilor contractate și pentru perioadele în care furnizarea Serviciilor de acces Internet nu a fost posibilă datorită defectării sau deteriorării echipamentelor (utilizate pentru recepționarea Serviciului), din culpa Clientului/reprezentanților săi.

3.6 INTERSAT va efectua la Locuința/Locatia Clientului numai operațiunile strict necesare pentru repunerea în funcțiune a Serviciului, fără a efectua devirusări, reinstalare de sisteme de operare etc, acțiuni ce exced obiectului Contractului .

#### **Art. 4 OBLIGAȚIILE CLIENTULUI PRIVIND SECURITATEA ȘI LEGALITATEA UTILIZĂRII SERVICIILOR**

- 4.1 Clientul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea Serviciilor contractate în scopuri ilegale conform legislației române în vigoare sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terțe persoane, fizice sau juridice, din țară sau din străinătate, prin diferite modalități și în special prin: a) expedierea de mesaje cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia, fraudă, afectasau de a deranja în orice alt mod destinatarul; b) distribuirea de materiale prin încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale ale unor terțe persoane; c) distribuirea neautorizată a Serviciului INTERSAT unor terți; d) interceptarea neautorizată a mesajelor care nu îi sunt adresate; e) orice alte acțiuni care aduc prejudicii altor utilizatori/terțe persoane.
- 4.2 Clientului îi este interzis să încerce să acceseze servicii, informații, site-uri, sisteme sau rețele informatice pe care nu are dreptul să le acceseze, precum și să încerce să identifice vulnerabilitățile unui astfel de sistem, rețea sau serviciu.
- 4.3 Clientul este obligat să nu prejudicieze și să nu încerce, utilizând Serviciul, prejudicierea INTERSAT sau a unor terțe persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.
- 4.4 Clientului îi este interzis să transmită IP flood, în scopul încălcării rețelei destinație și/sau a calculatoarelor destinație, determinând astfel o funcționare necorespunzătoare a acestora, și de asemenea, utilizarea oricărei alte metode de supraîncărcare a sistemului informatic al destinatarului (de tipul denial of service).
- 4.5 Clientului îi este interzis să întreprindă orice acțiuni în scopul activării și/sau utilizării de sniffer.
- 4.6 Clientului îi este interzisă utilizarea pentru propria rețea a unor alte adrese de IP decât cele care i-au fost alocate de INTERSAT (IP spoof), și transmiterea de pachete TCP/ IP având header-ul (antetul) contrafăcut.
- 4.7 Clientului îi este interzis să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei INTERSAT, prin transmiterea în rețea de: i) spam - poștă electronică nesolicitată de destinatari, având conținut comercial sau nu; ii) mesaje despre care cunoaște că au atașat viruși, worm, trojan sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni în sistemul destinatarului.
- 4.8 Respectarea reglementărilor și regulilor internaționale - Clientul este obligat, atunci când utilizează prin Internet servicii ce presupun comunicarea cu terțe persoane sau alte servicii a căror utilizare presupune respectarea unor reguli, să se conformeze regulilor și uzanțelor internaționale menționate în site-urile accesate prin intermediul Serviciilor contractate.
- 4.9 Este interzisă redirectionarea cu titlu oneros, prin intermediul Serviciului Internet, a traficului generat de către un terț.

#### **Art. 5 CONDIȚII COMERCIALE**

- 5.1 Clientul este obligat să permită reprezentanților INTERSAT accesul la Computer pentru a verifica respectarea de către Client a obligațiilor contractuale. În cazul în care Clientul nu permite accesul la spațiul în care sunt furnizate Serviciile, se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și INTERSAT va putea întrerupe furnizarea Serviciilor și eventual va notifica părțile prejudiciate, la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.
- 5.2 Răspunderea INTERSAT nu va fi angajată în cazul infiltrării unui terț în sistemul informatic al Clientului; Clientul rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări.

#### **Art. 6 CONDIȚII SPECIALE**

- 6.1 INTERSAT are dreptul să ștergă orice informație pe care Clientul a introdus-o în Rețeaua INTERSAT, care poate determina funcționarea necorespunzătoare a rețelei INTERSAT.
- 6.2 În scopul protejării atât a rețelei INTERSAT, cât și a sistemului informatic al Clientului, INTERSAT are dreptul să deconecteze temporar adresele de IP ale Clientului, cu notificarea prealabilă a acestuia, în cazul în care constată că Clientul este ținta unor atacuri de tip flood și denial of service, până la soluționarea acestei probleme.
- 6.3 INTERSAT are dreptul să modifice numele de utilizator al Clientului și parola acestuia în orice moment, atunci când are motive temeinice în a considera că există probleme de securitate a sistemului Clientului, înștiințându-l de îndată pe acesta despre modificare.
- 6.4 În cazul în care INTERSAT constată că Clientul încalcă oricare dintre obligațiile sale de mai sus, are dreptul să blocheze accesul Clientului la unul/toate Serviciile contractate. INTERSAT va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor de mai sus și va putea sesiza organelor competente săvârșirea oricărei fapte care angajează răspunderea juridică a Clientului. INTERSAT va colabora cu organele competente, pentru identificarea și tragerea la răspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.
- 6.5 INTERSAT asigură securitatea și integritatea Rețelei/Serviciilor prin aplicarea de măsuri precum: (i) monitorizarea permanentă a integrității fizice și securității Rețelei și intervenție, în cazul în care este necesar; (ii) aplicarea și actualizarea măsurilor de securitate care să asigure funcționarea normală a Rețelei și Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectată către altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii în cazul în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile privesc echipamente INTERSAT, etc.

#### **Art. 7 CONDIȚII DE UTILIZARE A ECHIPAMENTELOR**

- 7.1 Echipamentul furnizat în custodie/chirie (router WiFi, etc.) este proprietatea exclusivă a INTERSAT, care are dreptul în orice moment să schimbe, să îmbunătățească, să mute, să folosească sau să regleze acest echipament. Clientul nu are dreptul de a schimba adresa de instalare fără a informa INTERSAT. Clientul nu are dreptul să intervină în niciun fel asupra echipamentului și nici să permită o astfel de intervenție unei terțe părți care nu e autorizată de INTERSAT în acest sens. Clientul se obligă să folosească echipamentul INTERSAT în mod adecvat conform Contractului și în special să nu conecteze la echipamentul INTERSAT niciun alt echipament neagreat de INTERSAT.
- 7.2 INTERSAT nu răspunde pentru consumul de electricitate al echipamentului, această cheltuială fiind în sarcina exclusivă a Clientului. De asemenea, INTERSAT nu răspunde pentru fluctuațiile echipamentului, în parametrii descriși de producător în manualul acestuia.
- 7.3 Clientul este obligat să restituie echipamentul la magazinele INTERSAT în termenii și condițiile prevăzute la art. 3.10.3 din Anexa 1.
- 7.4 În cazul în care echipamentul este deteriorat/distrus, Clientul va achita INTERSAT contravaloarea acestuia prevăzută la Anexa 2.

7.5 Nepredarea echipamentului către INTERSAT în termenul stabilit prin Contract dă dreptul INTERSAT să înceapă procedurile legale de executare silită, Clientul fiind pus de drept în întârziere, urmând a plăti INTERSAT contravaloarea echipamentului, tariful de recuperare al acestuia, precum și cheltuielile de judecată aferente.

## **Art. 8 CONDIȚII DE UTILIZARE A SERVICIULUI DE POȘTĂ ELECTRONICĂ**

Număr de conturi gratuite: \_\_\_\_\_ Mail server (POP3/ SMTP): mail.my-email.ro.

8.1 INTERSAT va asigura pe serverul său Clientului un spațiu de 5 GB, pentru fiecare cont de e-mail al acestuia. Accesarea contului de e-mail se poate realiza printrun client POP3 sau IMAP sau prin accesarea site-ului www.my-email.ro. Pentru a obține adresa (adresele) de e-mail și parola (parolele) de acces la acestea, Clientul trebuie să contacteze Departamentul de relații cu clienții al INTERSAT la numărul de telefon 0241-480000, în intervalul orar 09:00 - 17:00, în zilele de luni până vineri. În vederea asigurării corespondenței de identitate dintre apelant și Client, apelantului i se vor solicita în cadrul procedurii de atribuire a conturilor de e-mail și a parolelor asociate date referitoare la identitatea acestuia și/ sau date referitoare la Contractul încheiat cu INTERSAT. După comunicarea telefonică a conturilor de e-mail și a parolelor asociate, Clientul trebuie să-și modifice parola prin accesarea paginii web www.my-email.ro.

8.2 În cazul depășirii spațiului alocat pe serverul de mail, INTERSAT nu are obligația de a stoca mesajele primite pe adresa Clientului.

8.3 În cazul încetării Contractului, contul de e-mail al Clientului împreună cu orice informații aferente acestuia vor fi șterse automat, moment în care resursa (adresa de e-mail) devine disponibilă, putând fi alocată unui alt utilizator.

8.4 INTERSAT are obligația de a nu dezvălui unei terțe persoane adresa de e-mail a Clientului fără acordul acestuia. INTERSAT are obligația de a nu monitoriza conținutul informațiilor transmise și primite de Client, cu excepția cazurilor când aceasta este impusă și se desfășoară în condițiile stabilite de prevederile legale.

8.5 INTERSAT se obligă să modifice parola de acces la contul de e-mail, în termen de o zi de la primirea cererii Clientului, formulată în scris.

8.6 INTERSAT nu este răspunzător pentru folosirea neautorizată a contului Clientului de către terțe persoane.

8.7 INTERSAT va putea transmite diferite mesaje e-mail Clientului, anunțându-l pe acesta despre noi servicii ale INTERSAT.

8.8 Clientul poate solicita să nu mai primească astfel de mesaje e-mail, situație în care INTERSAT va înceta să mai trimită astfel de mesaje.

## **Art. 9 CARACTERISTICILE SERVICIILOR DE INTERNET**

9.1 Serviciul DOTTO NET 300 conține Serviciul Internet cu următoarele caracteristici:

viteza maximă de download\*: până la 300 Mbps;

viteza garantată de download: 1Mbps;

viteza maximă de upload\*: până la 100 Mbps;

Viteza garantată de upload: 1 Mbps;

adrese de poștă electronică (e-mail): 1 x 5GB.

9.2 Serviciul DOTTO NET 500 conține Serviciul Internet cu următoarele caracteristici:

viteza maximă de download\*: până la 500 Mbps;

viteza garantată de download: 1Mbps;

viteza maximă de upload\*: până la 100 Mbps;

Viteza garantată de upload: 1 Mbps;

adrese de poștă electronică (e-mail): 1 x 5GB.

9.3 Serviciul DOTTO NET 1000 conține Serviciul Internet cu următoarele caracteristici:

viteza maximă de download\*: până la 1000 Mbps;

viteza garantată de download: 1Mbps;

viteza maximă de upload\*: până la 100 Mbps;

Viteza garantată de upload: 1 Mbps;

adrese de poștă electronică (e-mail): 1 x 5GB.

9.4 Serviciul DOTTO SOCIAL conține Serviciul Internet cu următoarele caracteristici:

viteza maximă de download\*: până la 100 Mbps;

viteza garantată de download: 1Mbps;

viteza maximă de upload\*: până la 100 Mbps;

Viteza garantată de upload: 1 Mbps;

adrese de poștă electronică (e-mail): 1 x 5GB.

\* Viteza pentru fiecare Serviciu de Internet este oferită în regim best effort și este influențată în principal de 2 factori: volumul datelor transmise și numărul de utilizatori de Internet/de bandă de la un anumit moment dat. Datorită faptului că rețeaua Internet este un mediu dinamic, în care atât volumul datelor transmise la oricare anumit moment dat, cât și numărul utilizatorilor nu sunt și nu pot fi cunoscute sau estimate, vitezele de download, respectiv de upload furnizate pot avea variații care sunt în afara controlului Prestatorului de servicii. INTERSAT depune toate diligențele necesare în vederea asigurării acestor viteze de download și, respectiv upload, însă nu poate fi ținută responsabilă pentru nicio scădere a acestora.

**Art. 10** Parametri de calitate ai Serviciilor se publica trimestrial, pe pagina de internet a INTERSAT, conform Deciziei Presedintelui A.N.C.O.M. nr. 1201/2011.