

## Anexa 3 - Conditii tehnice si comerciale specifice produsului de INTERNET

**1. DEFINITII** – In prezenta anexa, urmatoarele expresii vor avea urmatorul inteles:

- a) **Retea Internet**: totalitatea resurselor electronice accesibile in reseaua IP internationala.
- b) **Retea metropolitana**: totalitatea resurselor electronice accesibile in reseaua IP a clientului pana la punctul de delimitare cu reseaua Internet.
- c) **Mediu de transmisie de date**: mediul fizic (cablu coaxial, fibra optica, unde radio, cablu de cupru torsadat) aflat in proprietatea sau in folosinta clientului necesar prestarii serviciilor de transmisii de date, Internet si telefonie.
- d) **Cont utilizator**: contine toate elementele, resursele si datele de identificare in reseaua de comunicatii a clientului, necesare accesului la retea in vederea utilizarii serviciilor contractate.
- e) **Posta electronica**: sistem postal electronic ce permite schimbul de mesaje, documente electronice, in retele de comunicatii electronice.
- f) **Adresa IP**: un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicatie intr-o retea TCP/ IP.
- g) **TCP/ IP**: protocol de comunicatii pentru transmiterea datelor intr-o retea interconectata, bazat pe tehnologia de comutare a pachetelor.
- h) **Adresa MAC**: o adresa fizica care identifica in mod unic un echipament de comunicatie intr-o retea; interfețele de comunicatie din calculatoarele personale sau alte echipamente de comunicatie dispun de o astfel adresa fizica MAC.
- i) **Flood**: atac informatic care se constituie din trimiterea voita de pachete IP catre o anumita destinatie din reseaua Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinatii la reseaua Internet.
- j) **Spam**: trimiterea de mesaje de posta electronica nesolicitate.
- k) **Spoof**: modificarea antetului pachetelor IP, schimbarea identitatii reale a pachetelor IP.
- l) **Sniffer**: dispozitiv (software sau hardware) care permite interceptarea traficului.
- m) **Worm**: program de calculator care infecteaza calculatorul personal gazda si se raspandesc in retea (ex. Prin posta electronica), infectand alte calculatoare.
- n) **Virus**: program de calculator care infecteaza fisiere situate pe un singur calculator personal.
- o) **Troian**: program de calculator care detine functii ascunse pentru accesul din exterior.
- p) **Denial of service**: atac informatic care vizeaza blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinatie.
- q) **Site web**: publicatie electronica localizata in reseaua Internet, care are ca scop prezentarea de informatii si documente electronice.
- r) **Modem**: echipamentul NST conectat la calculatorul personal in locatia clientului.
- s) **Locatia clientului**: locul in care se realizeaza conectarea calculatorului personal al clientului la reseaua de comunicatii electronice.
- t) **Computer**: echipamentul clientului care include atat partea hardware, cat si cea software.

## **2. CONDITII TEHNICE. ASIGURAREA ACCESULUI LA RETEAUA INTERNET**

- a) La instalare, clientul pune la dispozitia NST echipamentul, serverul/ calculatorul personal cu interfata de conectare de tip Ethernet.
- b) NST se obliga la furnizarea serviciului de Internet pentru un singur calculator personal, in maxim 15 zile de la data platii tarifului de instalare si a serviciului, sau in termenul convenit de catre parti, conform anexei Anexa 3.1 - Servicii si Tarife – INTERNET. NST se obliga sa configureze contul de utilizator al clientului in 2 zile lucratoare de la conectarea calculatorului personal al clientului la retea. Configurarea contului de utilizator presupune alocarea si rezervarea tuturor elementelor necesare (adrese, parole etc.).
- c) Pe baza adresei MAC a interfeței de conectare pusa la dispozitie de catre client, NST va aloca o adresa IP (dupa caz, fixa sau dinamica); clientul se obliga sa nu conecteze la retea, direct sau indirect, echipamente care au o alta adresa MAC decat cea atribuita de producatorul echipamentului.
- d) Pentru asigurarea accesului la reseaua Internet, NST va asigura transmiterea pachetelor de date ale clientului din reseaua Internet si va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite clientului. Prin semnarea contractului, clientul confirma ca a fost informat asupra faptului ca, dupa transmiterea pachetelor de date si mesajelor de posta electronica ale clientului in reseaua Internet, NST nu mai detine controlul asupra traseului urmat de catre acestea. Ca urmare, NST nu-si asuma raspunderea pentru situatiile in care acestea nu sosesc la destinatie sau sosesc cu intarziere, precum si pentru posibilitatea ca un anumit site sa nu fie accesibil clientului in orice moment.
- e) Intrucat NST nu este in masura sa exercite controlul informatiilor care circula prin reseaua Internet, la care clientul are acces prin serviciile prestate in temeiul prezentei anexe, NST nu isi asuma responsabilitatea privind: (i) receptionarea de catre client a informatiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile in orice alt mod pentru acesta sau pentru terte persoane; (ii) prejudiciile cauzate, incluzand, dar fara a fi limitate la, pierderile de date sau la cele aparute ca urmare a utilizarii datelor si informatiilor receptionate; (iii) realitatea, corectitudinea si claritatea oricarei informatii receptionate de client prin optiunea

proprie pe parcursul utilizării produselor contractate (chiar dacă acestea au fost obținute de client din site-uri accesate cu ajutorul unei legături create de NST 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.

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

- a) NST 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 30 minute. Nu se vor lua în calcul: (i) întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/ înlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate public clienților cu cel puțin 48 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/ săptămână iar NST va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 0:00 – 5:00 A.M.; (ii) întreruperi datorate culpei clientului sau a unor terți pentru care NST nu este ținut să răspundă.
- b) Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice de către client (moment în care NST va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul rezolvării ei de către NST. Termenul de remediere este de maxim 2 zile lucrătoare de la primirea sesizării.
- c) NST va acorda o reducere care se va calcula proporțional cu durata totală de nefuncționare din cuprinsul perioadei de facturare, calculată prin însumarea întreruperilor neanunțate de NST, ce îndeplinesc condițiile prevăzute la aliniatul 3a) de mai sus, reducere ce va fi dedusă din următoarea factură.
- d) Clientul are obligația de a plăti tarifele produselor 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.
- e) NST va efectua la locația clientului numai operațiunile strict necesare pentru repunerea în funcțiune a serviciului fără a efectua devirusări, reinstalare de sisteme de operare etc.

### **4. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI PRIVIND SECURITATEA ȘI LEGALITATEA UTILIZĂRII PRODUSELOR**

- a) Clientul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea produselor 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 străinătate, prin diferite modalități, și în special prin: (i) expedierea de mesaje cu intenția de a hartui, amenința, insulta, calomnia sau de a deranja în orice alt mod destinatarul; (ii) distribuirea de materiale prin încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale ale unor terțe persoane; (iii) distribuirea serviciului neautorizată de NST altor terți; (iv) interceptarea neautorizată a mesajelor care nu îi sunt adresate; (v) orice alte acțiuni care aduc prejudicii altor utilizatori.
- b) 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.
- c) Clientul este obligat să nu prejudicieze și să nu încerce, utilizând serviciul, prejudicierea NST sau a unor terțe persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.
- d) 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 acestora.
- e) Clientului îi este interzis să întreprindă orice acțiuni în scopul activării și/ sau utilizării de sniffer.
- f) Clientului îi este interzisă utilizarea pentru propria rețea a unor alte adrese IP decât cele care i-au fost alocate de NST (IP spoof), și transmiterea de pachete TCP/ IP având header-ul (antetul) cotrafacut.
- g) Clientului îi este interzis să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei NST, prin transmiterea în rețea de: (i) spam-posta electronică nesolicitată de destinatari, având conținut comercial sau nu; (ii) mesaje despre care cunoaște că au atașat virusi, worm, troiani, sau orice alte componente de natură să producă defecțiuni în sistemul destinatarului.
- h) 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 produselor contractate.
- i) Este interzisă redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului Internet a traficului generat de către un tert.

### **5. CONDIȚII CONTRACTUALE**

- a) Clientul este obligat să permită reprezentanților NST accesul la computerul sau pentru a verifica respectarea de către client a obligațiilor contractuale; în cazul în care clientul nu permite accesul la locație se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și NST va întrerupe furnizarea serviciului și eventual va notifica partile prejudiciate la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.
- b) Răspunderea NST nu va fi angajată în cazul infiltrării unui tert în sistemul informatic al clientului; clientul rămâne singurul responsabil de protecția sistemului sau informatic contra unor astfel de infiltrări.