

Anexa 6

Reguli de utilizare a serviciilor RNT

1. Introducere

1.1. Aceste reguli de utilizare a rețelei și serviciilor RNT sunt valabile pentru toți Beneficiarii RNT sau alte terțe părți care folosesc rețeaua RNT ca mediu de comunicare. RNT nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale chiar dacă este originat de la Beneficiarii RNT, de la clienții Beneficiarilor RNT sau orice terță parte ce folosește rețeaua RNT ca mediu de comunicare.

1.2. RNT crede că eliminarea SPAM-ului și a abuzurilor vor rezulta într-un Internet mai ieftin, mai bun și mai eficient pentru clienții săi.

2. Definitii

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

- Orice e-mail comercial (comunicare comercială prin intermediul poștei electronice) care este trimis către o adresă a unui destinatar 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 Comercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.
- Generarea unui trafic neobisnuit 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 acestea: exploatarea breșelor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea de breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.
- Trasmiserea, distribuirea și stocarea de materiale ce violează legile în vigoare, sunt protejate prin copyright, marca de comerț, de fabrică sau de serviciu, sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea.
- Trasmiserea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, pornografice, discriminatorii, rasiste sau care violează legile de control al exportului în vigoare.

3. Reguli RNT

3.1. Rețeaua RNT poate fi folosită de către Beneficiarii săi pentru a se conecta la alte rețele și Beneficiarii rețelei RNT înțeleg că trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare a acestor rețele. Orice încercare de violare a securității rețelei RNT sau a oricărei alte rețele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.

3.2. Beneficiarii RNT înțeleg că RNT nu poate avea controlul informației care circulă prin rețeaua RNT. Orice supraîncărcare a rețelei RNT de tip „flood” sau alt tip va fi considerată o folosire neautorizată a rețelei RNT și este de aceea interzisă. În mod similar, folosirea de "IP multicast" fără permisiunea RNT este interzisă.

3.3. Beneficiarilor RNT sau oricăror terți care folosesc rețeaua RNT le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor să folosească rețeaua RNT pentru a trimite SPAM-uri și de a abuza de ea. În cazul în care se trimit email-uri în masă, expeditorii trebuie să păstreze date ce atestă aprobarea fiecărui destinatar de a primi astfel de mesaje înainte ca mesajele să fie trimise. Dacă astfel de dovezi nu există, RNT poate considera după propria sa apreciere că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. RNT nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un Beneficiar RNT sau de un terț. 3.4. Beneficiarilor RNT le este interzisă folosirea de servicii de tip "proxy" fără acordul proprietarului acestui serviciu.

3.5. În anumite cazuri, RNT poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din rețeaua RNT, dacă se considera că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru a obține acces la resurse ce nu au caracter public. În aceste cazuri nici un client nu va mai putea trimite/primi trafic de la acele adrese.

3.6. RNT poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/UDP dacă Beneficiarul sau alți terți folosesc aplicații care fac "flood" folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de favorizarea transmiterii de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua RNT.

3.7. Beneficiarii RNT sunt responsabili ca ei, clienții lor și partenerii lor să respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii RNT vor fi răspunzători pentru toate abuzurile făcute de ei, de clienți sau partenerii lor, prin legătura lor la rețeaua RNT.

3.8. Beneficiarilor, care folosesc legătura la rețeaua RNT pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe sau ai caror clienți folosesc legătura la rețeaua RNT pentru activități ce încalcă prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată în termen de 24 de ore sau imediat, fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat RNT va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută. RNT va investiga toate plângerile legate de acest tip de incidente, primite de la terți, și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente.

Dacă RNT primește o plângere, îndreptată către un Beneficiar al său (sau client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar), aceasta va fi trimisă către Beneficiar pentru a fi rezolvată; RNT va lua măsurile specificate în acest articol.

3.9. Beneficiarii ce administrează un domeniu Internet, au obligația de a configura două casute postale: postmaster@domeniu.ro și abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise către aceste adrese trebuie citite de persoane în măsură să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De asemenea toți Beneficiarii sunt obligați să anunțe RNT care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

3.10. RNT nu discută decât cu Beneficiarii săi direcți. Este răspunderea Beneficiarului de a discuta cu clienții săi pentru a rezolva problemele aparute.

3.11. Beneficiarul are obligația să configureze echipamentele sale astfel încât acestea:

a. să nu răspundă la cereri ARP venite din rețeaua RNT pentru alte adrese IP decât cele alocate de către RNT. În acest scop clientul este obligat:

- să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua RNT alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către RNT. În această categorie intră și adresele IP folosite de către Beneficiar în rețeaua locală și care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de rețeaua RNT
- să nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua RNT opțiunea "proxy-arp" și o va dezactiva pe echipamentele care o au activată în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco)
- la cerere RNT poate asigura întreținerea și configurarea echipamentelor clientului, dar acest lucru va face parte dintr-un contract separat.

b. să nu răspundă la cereri de tipul BOOTP, DHCP și alte cereri de configurare venite din rețeaua RNT. În acest scop, dacă se folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului, ele trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua RNT.

c. să nu trimită spre rețeaua RNT cereri de modificare

a rutelor pentru alte adrese de IP decât cele alocate de către RNT sau aparținând Beneficiarului. În acest scop, nu se vor activa și folosi pe interfața direct conectată la rețeaua RNT protocoale de anunțare dinamică a rutelor, altele decât cele convenite cu RNT, și se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.

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

e. să evite trimiterea spre rețeaua RNT a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul ARP), acestea din urmă trebuind să respecte un algoritm de mărire a intervalului de interogare, care să ajungă la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

4. Recomandari

4.1. Beneficiarul trebuie să țină la curent RNT cu numele și adresele de contact pentru persoanele ce pot soluționa problemele descrise în prezenta anexă.

4.2. Beneficiarul trebuie să își educe angajații și clienții pentru a respecta aceste reguli.

4.3. Beneficiarul trebuie să investigheze rapid orice plângere care a fost primită de la RNT.

4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (poștă electronică) către o listă de destinatari, trebuie să se asigure că are confirmarea fiecărui destinatar din acea listă.

5. Viteza de transfer pentru internet

Abonament	Viteza Minima Upload/Download	Viteza maxima Download	Viteza Maxima Upload
Easy	100 Mbps	300 Mbps	140 Mbps
Start	100 Mbps	500 Mbps	240 Mbps
Plus	100 Mbps	1000 Mbps	480 Mbps

Viteza disponibilă în mod normal poate varia cu maxim 10 Mbps mai puțin decât viteza maximă.

Testul se bazează pe măsurarea timpului în care un fișier este transferat către Beneficiar. Configurarea echipamentului, congestiile în Internet precum și mulți alți factori, pot influența "timpul de descărcare".

Cu toate acestea, testul este un bun indicator privind rata de transfer pe Internet. Pentru testarea vitezei externe accesați site-ul: netograf.ro

Pentru realizarea testelor vă rugăm să folosiți un calculator conectat prin cablu UTP direct la rețeaua RNT și nu pe wireless.

6. Condițiile în care utilizatorul poate obține vitezele de acces la internet prin rețele fixe

Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către utilizator pentru a obține viteza minimă de transfer al datelor, viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și viteza maximă de transfer al datelor sunt următoarele: (i) conexiune prin cablu Ethernet;

(ii) oprirea serviciului Wi-Fi;

(iii) utilizarea unui singur PC;

- (iv) oprirea oricaror altor programe sau aplicatii care genereaza trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging, etc);
- (v) utilizarea Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS;
- (vi) inexistenta unor incidente in retea cauzate de terti sau datorate lucrarilor de mentenante in retea, anuntate de catre RNT.
- (vii) indeplinirea conditii minime privind echipamentele: Fiberlink 100: procesor 1GHz, 256MB RAM, placa de retea 10 sau 10/100 BaseT cu interfata RJ- 45(UTP); Fiberlink 300 si Fiberlink 500: procesor Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de retea Gigabit; Fiberlink 1000: procesor Intel i7 2,2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placa de retea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux sau Mac OS.

7. Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix

Pașii pe care trebuie să îi urmeze un utilizator care dorește măsurarea vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix:

1. Să acceseze pagina Netograf (www.netograf.ro) și să realizeze măsurătorile direct pe pagina web sau să descarce aplicația Netograf în varianta Windows sau Mac OS;
2. Să creeze/dețină cont pe Netograf;
3. Să fie conectat/autentificat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
4. Să respecte toate condițiile descrise la pct. III când efectuează măsurătorile;
5. Pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la interval regulate între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza și cea prevăzută în contract, să efectueze măsurători conform cerințelor de mai jos. În vederea constatării unor diferențe importante, utilizatorul va efectua minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare să fie efectuată în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență importantă dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- utilizatorul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de utilizator înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract.

În vederea constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la interval regulate între vitezele contractuale indicate la pct. 1 (viteza disponibilă în mod normal, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală a serviciului de acces la internet, utilizatorul va realiza măsurători cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe 9/13 zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- utilizatorul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători; ➤ cel puțin jumătate dintre măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
- nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor.

8. Remedii

8.1 În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, consumatorul are dreptul la despăgubiri sau poate cere rezilierea contractului. Printre cerințele pe care trebuie să le îndeplinească un consumator pentru a înregistra o sesizare validă și pentru a putea solicita remedii în cazul în care constată diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate sunt:

- Efectuarea tuturor măsurătorilor respectând procedura descrisă la pct. 7 și a condițiilor de la pct. 6;
- Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători în format electronic la adresa de email [specificarea adresei de email suport@rnt.ro sau în format fizic la adresa Clinceni, Str berzei 4D, Ilfov
- Transmiterea următoarelor documente anexate sesizării:

- ✓ export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf;
- ✓ captura de ecran care să arate viteza de sincronizare a plăcii de rețea;
- ✓ captura de ecran care să arate frecvența procesorului și nivelul de încărcare din timpul măsurătorilor (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
- ✓ captura de ecran care să arate memoria RAM instalată pe PC (doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web);
 - Includerea în sesizare a următoarelor informații minime:
- ✓ datele de identificare ale reclamantului; ✓ vitezele de transfer reclamate;
- ✓ solicitarea expresă privind acordarea remediilor.

8.2 În situația în care în urma realizării testelor sunt înregistrate diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele minime/maxime de transfer, vitezele de transfer disponibile în mod normal și vitezele rezultate în urma testelor obținute prin intermediul aplicației Netograf,

utilizatorii pot sesiza RNT diferentele constatate, prin transmiterea unei reclamatii. Reclamatia va fi transmisa de catre titularul contractului de servicii de comunicatii electronice in termen de 30 de zile de la data finalizarii ultimei masuratori. In afara de datele de identificare si de contact (inclusiv codul de abonat si un numar de telefon valabil), reclamatia va cuprinde vitezele de transfer reclamate, export-ul masuratorilor efectuate in intervalul reclamat si descarcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf. Reclamatia va fi depusa/transmisa prin email la suport@rnt.ro sau prin posta la adresa Str erzei Nr 4D Clinceni Ilfov. Reclamatiiile vor fi solutionate intr-un termen de 30 de zile de la data la care toate informatiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele si informatiile suplimentare solicitate de catre RNT pentru solutionarea reclamatiei. In situatia in care, in urma analizarii reclamatiei, se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a procedurii descrise in art. 7 - existenta diferentelor mentionate, utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri constand in reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada in care s-au inregistrat aceste diferente. Despagubirile vor fi evidentiata prin creditarea corespunzatoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile urmatoare. Daca Abonatul nu revine intr-un interval de 48 de ore de la momentul remedierii situatiei cu alte solicitari in privinta reclamatiei formulate, acesata este considerata solutionata.

8.3 In cazul in care Beneficiarul inregistreaza diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate si depune 3 sesizari valide avand ca obiect astfel de diferente in decursul a maximum 90 de zile consecutive, Beneficiarul poate denunta unilateral contractul cu privire la serviciul de acces la internet, fara plata vreunei despagubiri, cu conditia sa restituie catre RNT bunurile primite in chirie sau custodie. Daca Beneficiarul inregistreaza nemultumiri privind modalitatea de solutionare a reclamatiei poate apela la mijloacele de solutionare prevazute in Procedura functionala de solutionare a reclamatiiilor clientilor RNT, inclusiv prin sesizarea institutiilor nationale cu atributii in domeniu sau se poate adresa instantelor judecatoresti competente.

8.4 In cazul in care RNT nu-si indeplineste obligatiile si nu ofera aceste despagubiri, clientul poate cere rezilierea contractului, fara a I se mai impune obligatiile de plata a contravalorii serviciilor de care a beneficiat cu titlu de promotie, precum si contravaloarea tuturor discount-urilor, a reducerilor, etc. acordate in baza contractului, potrivit dispozitiilor legale aplicabile, cu titlu de justa despagubire.