

Anexa 5

Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciilor de date și internet

ART. 1 DEFINIȚII.

În prezenta Anexă, următoarele expresii vor avea următorul înțeles:

Rețea Internet: totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP internațională;

Rețea metropolitană: totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP a Clientului până la punctul de delimitare cu rețeaua Internet;

Mediu de transmisii de date: mediul fizic - cablu coaxial, 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;

Cont Client: conține toate elementele, resursele și datele de identificare a Clientului în rețeaua de comunicații, necesare accesului la rețea în vederea utilizării Serviciilor contractate;

Adresă IP: un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicație într-o rețea TCP/IP;
TCP/IP: protocol de comunicații pentru transmiterea datelor într-o rețea interconectată bazată pe tehnologia de comutare a pachetelor IP;

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;

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;

Spam: trimiterea de mesaje de poșta electronică nesolicitate;

Spoof: modificarea antetului pachetelor IP, schimbarea identității reale a pachetelor IP;

Sniffer: dispozitiv (software sau hardware) care permite interceptarea traficului;

Worm: programe de calculator care infectează calculatorul personal gazdă și se răspândesc în rețea infectând alte calculatoare;

Virus: program de calculator care infectează fișiere situate pe un singur calculator personal;

Troian: program de calculator care deține funcții ascunse pentru accesul din exterior;

Denial of service: atac informatic care vizează blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinație;

Site web: publicație electronică localizată în rețeaua Internet care are ca scop prezentarea de informații și documente electronice;

Modem: echipamentul FIBERMEDIA conectat la Computer în Locația Clientului;

Computer: echipamentul Clientului care include atât partea hardware cât și cea de software.

ART. 2 CONDIȚII TEHNICE. ASIGURAREA ACCESULUI LA REȚEAUA INTERNET

2.1 La instalare, Clientul pune la dispoziția FIBERMEDIA echipamentul/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare tip Ethernet.

2.2 FIBERMEDIA se obligă la instalarea unui Modem aferent unui singur computer pentru furnizarea Serviciilor în maximum 30 de zile de la data semnării Contractului sau în termenul convenit decătore Părți. FIBERMEDIA se obligă să activeze contul de Client al Clientului în maximum 24 ore de la instalarea Modemului. Activarea contului de utilizator presupune alocarea și rezervarea tuturor elementelor conținute de acesta (adrese, parole, etc.).

2.3 Pe baza adresei MAC a interfeței de conectare pusă la dispoziție decătore Client, FIBERMEDIA va aloca o adresă IP (după caz fixă sau dinamică); Clientul se obligă să nu conecteze la Modem, direct sau indirect, echipamente care au o altă adresă MAC decătore cea atribuită de producătorul echipamentului.

2.4 Pentru asigurarea accesului la Rețeaua Internet, FIBERMEDIA 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 poșta electronică ale Clientului în rețeaua Internet, FIBERMEDIA 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.

2.5 Întrucât FIBERMEDIA nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circulă prin rețeaua Internet, la care Clientul are acces prin Serviciile prestate în temeiul Contractului, FIBERMEDIA nu este și Clientul declară și acceptă că FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA 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/ săptămână iar FIBERMEDIA va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 00:00 - 5:00; (ii) întreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terți, pentru care FIBERMEDIA nu este ținută răspunzătoare.

3.2 Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice de către Client (moment în care FIBERMEDIA va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul rezolvării ei de către FIBERMEDIA.

3.3 FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA, din culpa sa exclusivă, a termenului de remedierea a defecțiunilor, Clientul este îndreptățit la despăgubiri în condițiile prevăzute la art. 4 din Anexa1.

3.4 În cazul în care, urmare a deplasării FIBERMEDIA la Locuința Clientului, se constată că disfuncționalitatea nu a fost rezultatul culpei FIBERMEDIA, costul intervenției va fi facturat de FIBERMEDIA la tarifele precizate în Anexa2.

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 FIBERMEDIA va efectua la Locuința 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 și care pot fi furnizate suplimentar, de către FIBERMEDIA contra cost, la cererea Clientului.

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 mesajelor cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia, fraudă, afecta sau 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 FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA (IPspoof), 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 FIBERMEDIA, prin transmiterea în rețea de:

i) spam -poștă electronică nesolicitată de destinatari, având conținut comercial sau nu;

ii) mesaje despre care cunoaște că au atașați 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 redirecționarea 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 FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA va putea întrerupe furnizarea Serviciilor și eventual va notifica părțile prejudiciate, la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.

5.2 Răspunderea FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA are dreptul să șteargă orice informație pe care Clientul a introdus-o în Rețeaua FIBERMEDIA, care poate determina funcționarea necorespunzătoare a rețelei FIBERMEDIA.

6.2 În scopul protejării atât a rețelei FIBERMEDIA, cât și a sistemului informatic al Clientului, FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA constată că Clientul încalcă oricare dintre obligațiile sale de mai sus, are dreptul să blocheze accesul Clientului la unul/toate Serviciile contractate. FIBERMEDIA 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. FIBERMEDIA va colabora cu organele competente, pentru identificarea și tragerea la răspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

6.5 FIBERMEDIA 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 FIBERMEDIA, etc

ART. 7 CONDIȚII DE UTILIZARE A MODEMULUI

7.1 Modemul este proprietatea exclusivă a FIBERMEDIA, 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 FIBERMEDIA. Clientul nu are dreptul să intervină în niciun fel asupra Modemului și nici să permită o astfel de intervenție unei terțe părți care nu e autorizată de FIBERMEDIA în acest sens. Clientul se obligă să folosească echipamentul FIBERMEDIA în mod adecvat conform Contractului și în special să nu conecteze la echipamentul FIBERMEDIA niciun alt echipament neagreat de FIBERMEDIA.

7.2 FIBERMEDIA nu răspunde pentru consumul de electricitate al Modemului, această cheltuială fiind în sarcina exclusivă a Clientului. De asemenea, FIBERMEDIA nu răspunde pentru fluctuațiile Modemului, în parametri descriși de producător în manualul Modemului.

7.3 Clientul este obligat să restituie Modemul la centrele de relații cu clienții în termenii și condițiile prevăzute la art. 9.7 din Anexa1.

7.4 În cazul în care Modemul este deteriorat/distruș, Clientul va achita FIBERMEDIA contravaloarea acestuia prevăzută la Anexa2.

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

ART. 8 CARACTERISTICILE SERVICIILOR DE INTERNET

8.1 Serviciul Internet EXTREME are următoarele caracteristici : viteza maximă de transfer a datelor: 70 Mbps download, respectiv 70 Mbps upload; viteza de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 35 Mbps download, respectiv 35 Mbps upload, viteza minimă de transfer a datelor: 10 Mbps download, respectiv 10 Mbps upload;

8.4 Parametrii de calitate ai Serviciilor se publică semestrial, pe pagina de internet a FIBERMEDIA, conform Deciziei Presedintelui A.N.C.O.M. nr. 1112/2017.

8.5 Viteza Serviciului de Internet este influențată în principal de 2 factori: volumul datelor transmise și numărul de Clienți 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 Clienților nu sunt și nu pot fi cunoscute sau estimate, vitezele de download, respective de upload furnizate pot avea variații care sunt în afara controlului FIBERMEDIA.

8.6 Firewall: blocarea automată a traficului neautorizat.

8.7 Vitezele Serviciului de Internet se pot atinge respectând a) condițiile tehnice referitoare la echipamentul Clientului, b) condițiile prealabile efectuării testelor de viteză, c) pașii necesari pentru efectuarea testelor de viteză și d) condițiile de efectuare a testelor de viteză, după cum sunt publicate și actualizate pe www.FIBERMEDIA.ro. („Condițiile în care pot fi obținute vitezele de transfer a datelor pentru Serviciul de Internet”) și pot fi măsurate numai în concordanță cu acestea.

ART. 9 PREVEDERI LEGATE DE PROCEDURA DE MASURARE A VITEZELOR DE ACCES LA INTERNET PRIN REȚELE FIXE

9.1 Definiții: • Viteza promovată: Viteza promovată de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor nu trebuie să depășească viteza maximă de transfer al datelor. • Viteza maximă: Viteza maximă de transfer al datelor reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta cel puțin o dată într-un interval de timp definit de 30 zile. • Viteza disponibilă în mod normal: Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal reprezintă rata de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită 30 zile. • Viteza minimă: Viteza minimă de transfer al datelor reprezintă cea mai mică rată de transmitere a datelor pe care un Client final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de Clientul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului. 9.2 Condițiile în care se pot obține vitezele: Condițiile minime care trebuie îndeplinite de către Client 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: • cerințe hardware/software ale terminalului de pe care Clientul efectuează măsurătorile:

a) Cerințe minime pentru obținerea vitezei maxime:

- frecvența procesorului: cel puțin tipul Intel I7 pentru PC/Apple
- memoria RAM: 8 GB - unitatea de stocare: tip SSD, spațiu liber minim 10 GB
- interfața de rețea: care să suporte minimum 1 Gbps
- sistemul de operare: Windows 10 (64 biti), Linux, MacOS
- browser care să suporte HTML5

b) Cerințe minime pentru obținerea vitezei disponibile în mod normal:

- frecvența procesorului: cel puțin tipul AMD, Intel I3 sau Celeron minimum 1GHz pentru PC/Apple
- memoria RAM: 4 GB
- HDD cu spațiu liber minim 5 GB
- interfața de rețea: care sa suporte minimum 1 Gbps
- sistemul de operare: Windows 7, Linux, MacOS - browser care să suporte HTML5

c) Cerințe minime pentru obținerea vitezei minime:

- frecvența procesorului: AMD, Intel Celeron, Pentium, Motorola pentru PC/Apple
- memoria RAM: 4 GB
- interfața de rețea: care sa suporte minimum 100 Mbps - sistemul de operare: Windows, Linux, MacOS • terminalul nu prezintă probleme software (viruși, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor clientului etc.); • terminalul are toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor; • browser-ele folosite pentru măsurători (Chrome, IE, Firefox, Safari etc.) sunt actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor; (necesar doar în cazul realizării măsurătorilor prin varianta web); • nivelul de utilizare al procesorului în timpul măsurătorilor este de maximum 60%; • se utilizează un cablu de date de tip Ethernet UTP minimum Cat5, conform standardului IEEE 802.3ab sau conform unor variante mai noi ale acestui standard; • pe aceeași legătură fizică este accesat doar serviciul de acces la internet; • serviciul Wi-Fi este oprit și terminalul este conectat direct la echipamentul furnizorului (NTP); • sunt deconectate de la rețea orice alte echipamente care pot genera trafic; • sunt oprite orice programe sau aplicații care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.). În cazul efectuării măsurătorilor prin intermediul aplicației Netograf dedicată terminalelor fixe, aplicația detectează și afișează factori ce ar putea afecta măsurătorile, după cum urmează: - traficul de fundal a depășit un procent de 2% din viteza de download sau upload măsurată; - media încărcării procesorului în timpul testului a depășit valoarea de 60%; - există mai puțin de 500 MBytes memorie RAM liberă înainte de lansarea testului.

9.3 Procedura de măsurare a vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix:

În scopul măsurării vitezelor pentru serviciul de acces la internet fix, Clientul se obligă:

- 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;
- să creeze/dețină cont pe Netograf;
- să fie conectat pe contul Netograf în momentul realizării măsurătorilor;
- să respecte toate condițiile descrise mai sus pentru efectuarea măsurătorilor;
- pentru a constata diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între viteza serviciului de acces la internet experimentată și cea introdusă în contract, să efectueze măsurători conform Cerințelor de mai jos. În vederea constatării unor diferențe importante, Clientul va efectua minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare va fi efectuată în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele. Se consideră o diferență importantă dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare: - Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători; - cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de Client 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 intervale regulate între vitezele contractuale indicate (viteza disponibilă în mod normal, respectiv viteza maximă de transfer al datelor) și performanța reală a serviciului de acces la internet, Clientul va realiza măsurători în cel puțin 5 date calendaristice diferite (la un interval de cel puțin 24 ore între date, dintre care, cel puțin o zi de weekend), în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile se vor efectua la intervale de minimum 90 de minute distanță între ele. Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare: - nu se 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;

9.4 În cazul constatării unor diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate, Clientul are dreptul la remedii. Printre cerințele pe care trebuie să le îndeplinească un Client 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 9.3 și a condițiilor de la 9.2; • Înregistrarea sesizării în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători în format electronic la adresa de email contact@alienstation.ro

- Transmiterea următoarelor documente anexate sesizării: - export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de Client 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

9.5 Remediile se pot acorda după confirmarea de către FIBERMEDIA a validității cererii înaintate de Client, în termen de 30 de zile de la furnizarea tuturor documentelor și informațiilor arătate mai sus, la solicitarea expresă a Clientului și se calculează proporțional cu valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea serviciului de acces la internet fix și durata pe care s-au manifestat diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate și vor fi evidențiate în factura / facturile următoare. Perioada de calcul a despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile.

9.6 Suplimentar față de remediile arătate mai sus, în cazul în care Clientul formulează cel puțin trei cereri de remedii valide pentru diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, într-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita încetarea contractului cu privire la serviciul de internet care a făcut obiectul procedurilor de măsurare și remediere, fără plata de penalități sau despăgubiri.

ART. 10. PROCEDURA DE GESTIONARE A TRAFICULUI ȘI EFECTELE GESTIONĂRII TRAFICULUI

10.1 Procedura de gestionare a traficului: Prin intermediul serviciului de internet, Clientul are dreptul de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza aplicații și servicii compatibile cu terminalele utilizate. Prevederile de mai sus nu limitează dreptul FIBERMEDIA de a aplica măsuri rezonabile de gestionare a traficului. Acestea reprezintă o serie de proceduri tehnice întreprinse pentru a gestiona traficul în rețea și pentru a îmbunătăți experiența Clientului. Obiectivul gestionării rezonabile a traficului contribuie la o utilizare eficientă a resurselor rețelei FIBERMEDIA, precum și la o optimizare a calității globale de transmitere a datelor care să răspundă cu cerințele de calitate tehnică. Măsurile rezonabile de gestionare a traficului sunt nediscriminatorii și proporționale și nu se bazează pe considerații de ordin comercial. Orice diferențiere în aplicarea măsurilor de gestionare a traficului se bazează pe cerințe obiective de ordin tehnic (de exemplu, timpul de latență, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, pierderea pachetelor de date și lărgimea de bandă). Ca măsură rezonabilă, FIBERMEDIA are dreptul, de asemenea, de a aplica tehnici de compresie a datelor care reduc dimensiunea unui fișier de date fără vreo modificare a conținutului ceea ce permite o utilizare mai eficientă a resurselor limitate și este în interesul clienților (acela de a reduce volumul de date, de a spori viteza și de a îmbunătăți experiența de utilizare a conținuturilor, a aplicațiilor sau a serviciilor de date). Gestionarea rezonabilă a traficului nu implică tehnici care să monitorizeze conținutul specific al traficului de date.

10.2 Excepții justificate: Conform legislației în vigoare, FIBERMEDIA are dreptul de a aplica măsuri care exced caracterului rezonabil de gestionare a traficului, în următoarele scopuri: • în vederea respectării dreptului Uniunii Europene, a legislației naționale, a hotărârilor judecătorești sau a deciziilor emise de autorităților competente; • pentru a menține integritatea și securitatea rețelei și serviciilor FIBERMEDIA precum și ale echipamentelor terminale ale clienților (de exemplu în ceea ce privește prevenirea atacurilor cibernetice prin difuzarea de programe informatice ostile sau furtul de identitate al utilizatorilor finali prin intermediul programelor-spion (spyware); • pentru a dimensiona corespunzător rețeaua prin utilizarea informațiilor legate de tipul de trafic la nivel de volume totale (per tip de trafic /aplicație); • pentru a evita congestiunea iminentă a rețelei și a atenua efectele acesteia (de exemplu, pentru a asigura disponibilitatea serviciilor în cazul defecțiunilor în rețea sau în perioade cu trafic intens: sărbători legale, situații de forță majoră etc). În cazul apariției unei congestii de trafic, FIBERMEDIA aplică proceduri de remediere rapidă a defecțiunilor sau de rerutare (acțiunile pot fi realizate pe tip de trafic/aplicații) a traficului către alte noduri sau circuite ce pot prelua acest trafic suplimentar.

10.3 Efectele gestionării traficului: Măsurile de gestionare a traficului întreprinse de FIBERMEDIA sunt aplicate proporțional cu situația care le-a generat și pot duce la: • blocarea anumitor conținuturi, aplicații sau servicii (de exemplu, declarate ilicite, furnizate de terți neautorizați pentru a desfășura anumite activități etc.); • scăderea vitezei de transfer a datelor în situații de congestie a rețelei; • transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale clientului către autoritățile competente, în baza unei solicitări transmise de acestea