

CONTRACT

de furnizare servicii Internet și linii închiriate

nr. din

1. Părțile contractante.

FURNIZOR: **S.C. Sigma Soft S.R.L.**
cu sediul în: **Odorheiu Secuiesc str. Izvorului nr.10**
Cod Unic de Înregistrare: **RO526251**
Nr. de Ordine în Reg. Com.: **J19/680/1991**
având cont nr.: **RO19 BRDE 210S V013 4842 2100**
deschis la: **BRD - Sucursala Odorheiu Secuiesc**
reprezentat prin: **Gergely Miklós**
telefon: **+40-266-218435**; fax: **+40-266-217980**

BENEFICAR:

cu sediul / domiciliat în:

Cod Unic de Înregistrare / CNP:

Nr. de Ordine în Reg. Com. / Carte Identitate:

având cont nr.:

deschis la:

reprezentat prin:

telefon:

Între **BENEFICIAR** și **FURNIZOR**, a intervenit următorul contract :

2. Obiectul contractului.

2.1. Prestarea de către furnizor a serviciului de acces la Internet și linii închiriate în condițiile tehnice stabilite prin prezentul contract.

3. Valoarea, condiții de plată.

3.1. Valoarea contractată este conform punctelor 10., 11. și 12., și se poate schimba ulterior la cererea beneficiarului (trecând la o altă grilă de tarify).

3.2. Sigma Soft va factura către Beneficiar, în primele 5 (cinci) zile ale lunii, în avans, abonamentul pentru luna în curs, precum și contravaloarea serviciilor adiționale pentru luna anterioară, dacă este cazul. Plățile aferente se vor efectua în contul furnizorului prin dispoziție de plată sau numerar, pe baza facturii emise de furnizor în termen de cel mult 10 zile de la data emiterii facturii. Pentru facturare se va face conversia în lei la cursul valutar practicat de BNR la care se va adăuga cota TVA legală. Pentru sumele neachitate la timp se vor calcula penalități de 0.2% pentru fiecare zi întârziere.

3.3. În cazul unei întârzieri de plată mai mult de o lună se suspendă serviciul iar după o întârziere de două luni se șterg datele beneficiarului, aceasta însemnând inclusiv desființarea adresei de e-mail și al paginii web. Reconectarea beneficiarului se efectuează după achitarea tuturor datorilor restante și achitarea abonamentului în avans pentru o lună

3.4. Este posibil plata în avans a serviciilor pe o perioadă determinată, caz în care după expirarea perioadei, Sigma Soft începe automat să factureze lunar serviciile, dacă beneficiarul nu dorește să întreruie relația contractuală. În cazul în care în perioada achitată în avans se modifică valoarea serviciilor, se procedează conform înțelegerii de comun acord stabilit în anexă la acest contract.

4. Obligațiile furnizorului.

4.1. Furnizorul se obligă să presteze beneficiarului serviciile specifice prevăzute în prezentul contract la parametri specificați în Anexa 1. De asemenea, furnizorul este dator să intervină prompt la orice problema semnalată de beneficiar, în măsura în care aceasta este o problemă tehnică sau administrativă ce trebuie rezolvată de către furnizor. Furnizorul nu își asumă nici o răspundere materială sau penală pentru eventualele pagube materiale sau morale produse de conținutul datelor manipulate pe Internet.

4.2. În cazul închirierii de echipamente de către beneficiar, furnizorul are obligația de menținere în stare de funcționare optimă a echipamentului închiriat.

5. Obligațiile beneficiarului.

5.1. Beneficiarul se obligă să plătească la timp și integral contravaloarea serviciilor consumate, să asigure condițiile tehnice minime ale legăturii (calculator, modem, linie telefonică, curent electric) și poartă întreaga responsabilitate în fața Legii pentru conținutul datelor pe care le vehiculează sau pe care le face publice în orice fel pe Internet.

5.2. În cazul închirierii de echipamente acestea rămân proprietatea furnizorului iar beneficiarul nu are dreptul să modifice, să reconfigureze sau să înstrăineze echipamentele. În cazul în care beneficiarul nu poate returna echipamentele închiriate după rezilierea contractului, va plăti valoarea acestora conform ofertei generale actuale al furnizorului.

5.3. Beneficiarul se obligă să respecte prevederile Anexei 2, "Reguli de utilizare a serviciilor Sigma Soft" În cazul în care Beneficiarul încalcă prevederile Anexei 2, Sigma Soft poate suspenda, pe perioadă nedeterminată, fără notificare prealabilă, total sau partial, serviciile oferite Beneficiarului, până la clarificarea de către părți a situației care a dus la aceasta suspendare și nu numai după furnizarea în scris de către Beneficiar de explicații. În același timp, Sigma Soft va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua Sigma Soft sau stocarea informației furnizate sau primite de către Beneficiar, în special prin eliminarea informației sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicații sau prestarea oricărui alt serviciu al societății informaționale, dacă aceste măsuri au fost dispuse de o autoritate publică (potrivit dispozițiilor legale).

6. Durata contractului.

6.1. Prezentul contract a cărui parte integrantă este și Anexa 1, are o perioadă minimă de 1 (unu) an și poate fi reziliat oricând după perioada minimă de către oricare din părți, printr-un preaviz de o lună. Rezilierea nu va avea nici un efect asupra obligațiilor deja scadente între părți. După o lună de la reziliere se șterg toate datele beneficiarului.

6.2. După perioada de valabilitate, dacă nu se rezilizează contractul, valabilitatea acestuia se prelungește automat cu o perioadă inițială contractată.

7. Litigii

7.1. Eventualele litigii legate de interpretarea, neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a clauzelor prezentului contract, se vor soluționa pe cale amiabilă. În caz contrar, litigiul va fi înaintat spre soluționare instanței judecătorești din Odorheiu Secuiesc.

8. Forța majoră. Cazuri fortuite.

8.1. Forța majoră, dovedită în condițiile legii, exonerează de răspundere. Anunțarea și dovedirea forței majore se va face în termen de 5 zile de la data apariției acesteia. Părțile vor analiza după 15 zile de la data apariției forței majore dacă în aceste condiții obiectul contractului mai poate fi realizat, în caz contrar prezentul contract va fi reziliat.

9. Condiții tehnice

9.1. Beneficiarul poate opta între soluții tehnice diferite:

- Acces prin legătură radio:** acces bazat pe transmisie prin unde radio cu echipamente în posesia furnizorului și eventual al beneficiarului, cu conectare de 24 ore/zi, 365 zile/an.
- Acces pe linie de fibră optică sau cablu UTP:** acces bazat pe linie de fibră optică sau cablu UTP, proprietatea furnizorului, cu conectare de 24 ore/zi, 365 zile/an.
- Acces pe linie închiriată:** acces între sediile sau punctele stabilite de către beneficiar bazat pe transmisie prin unde radio sau linie de fibră optică, specificat în Anexa 3, care în acest caz este parte integrantă a contractului.

9.2. Tarifarea soluțiilor este prezentat prin ofertă separată (grilă de tarify), în contract vor fi specificate doar sumele contractate.

9.3. Beneficiarul poate să achiziționeze echipamentele sau să închirieze de la furnizor contra cost, în ultimul caz echipamentele se predau pe baza unui proces verbal de predare – primire către beneficiar și se restituie către furnizor pe baza unui proces verbal de restituire după rezilierea contractului.

9.4. În cazul de închiriere de echipamente instalarea acestora se face de către furnizor contra cost conform ofertei generale de prețuri și stabilit în contract.

9.5. Decizia asupra soluției tehnice preferate îi aparține exclusiv beneficiarului. Odată comunicată furnizorului decizia luată, aceasta va putea fi schimbată ulterior, furnizorul urmând să fie anunțat cu cel puțin o lună înainte de operarea modificării.

9.6. Indiferent de soluția tehnică adoptată, toate soluțiile includ o adresă unică de E-mail (poștă electronică) în domeniul furnizorului (@sigmasoft.ro).

9.7. Beneficiarul nu este îndreptățit să hotărască în vreun fel asupra tarifelor sau modalităților de distribuție pe care furnizorul le adoptă față de alți utilizatori.

9.8. Furnizorul este obligat să livreze beneficiarului, la cerere, situații exacte relativ la traficul de date vehiculat. Situațiile prezentate de furnizor vor fi cel puțin lunare, eventual mai dese, dar cel mai mult zilnice.

9.9. Dacă este cazul, furnizorul va instala gratuit la sediul beneficiarului pe calculatorul acestuia software-ul de acces, va face setările necesare iar consultanța telefonică ulterioară este gratuită.

9.10. Furnizorul se obligă să răspundă în termen rezonabil la solicitarea beneficiarului de a fi prezent la sediul acestuia în vederea unor servicii de consultanță. Consultanța la sediul beneficiarului se va factura conform tarifelor orare practicate de furnizor.

9.11. Furnizorul asigură posibilitatea de reclamă a beneficiarului pe Internet cu ajutorul unui Home Page găzduit pe server-ul furnizorului. Găzduirea unui Home Page de dimensiuni rezonabile este gratuit pentru toți clienții cu care furnizorul are un contract de servicii.

9.12. În cazul în care design-ul și implementarea Home Page-ului se face de către furnizor tariful acestora este negociabil.

9.13. În cazul în care beneficiarul se conectează la serverul furnizorului din două sau mai multe locații în același timp (în cazul accesului pe linie comutată) contul beneficiarului va fi blocat timp de o lună de zile, iar pentru reconectare se va plăti o sumă echivalentă abonamentului pe 2 luni de zile.

9.14. Calitatea liniei de legătură dintre furnizor și beneficiar închiriat sau asigurat de RomTelecom nu cade în sarcina furnizorului, și ține exclusiv de RomTelecom.

9.15. În cazul în care beneficiarul dorește conectarea rețelei de calculatoare proprie, sau mai multe calculatoare, pe Internet, prețurile de acces și instalarea software-ului de acces se negociază de la caz la caz.

10. Opțiunile clientului la data semnării contractului sânt :

- 10.1. Acces :
- | | |
|---|-------------|
| a) prin legătură radio | _____ /luna |
| b) prin linie de fibră optică sau cablu UTP | _____ /luna |
| c) linie închiriată | _____ /luna |
| d) E-mail only | _____ /luna |
| e) adrese E-mail suplimentare | _____ /luna |
| f) servicii suplimentare | _____ /luna |
| g) închiriere echipamente | _____ /luna |

10.2. Total sumă lunară contractată : _____ /luna

10.3. Tarif de instalare: _____

10.4. Echipamente închiriate: _____

10.5. Servicii achitate în avans:

- suma achitată în avans _____, care reprezintă: _____
- perioada achitată în avans: Data de început: _____, Data de sfârșit: _____

11. Locații

11.1. Locația, sau locațiile unde se livrează serviciul, dacă aceasta diferă de sediul firmei specificat, este stabilit în Anexa 3. În cazul schimbărilor de locații, cheltuielile legate de asigurarea serviciului sunt suportate de beneficiar și sunt stabilite de comun acord cu furnizorul.

12. Clauze de confidențialitate

12.1. Furnizorul se obligă să respecte confidențialitatea datelor procesate și a celor aflate în fluxul de informații, sub sancțiunea de daune interese, conform legislației României.

13. Alte clauze

13.1. Eventuala modificare a schemei de tarify trebuie anunțată beneficiarului cu cel puțin două săptămâni înainte de aplicarea ei. Dacă modificarea grilei de tarify întâmpină dezacordul beneficiarului, contractul se considera încheiat, dar nu mai târziu de data intrării în uz a tarifelor modificate.

Prezentul contract a cărui parte integrantă este Anexa 1 și Anexa 2 (dacă este cazul și Anexa 3) intră în vigoare la data semnării lui de ambele părți. Eventualele modificări ale clauzelor sau condițiilor contractuale se vor face prin Anexa la prezentul contract și vor intra în vigoare la data semnării lor de către ambele părți.

Prezentul contract, Anexa 1 și Anexa 2 (respectiv Anexa 3) s-a încheiat la data de _____ în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Furnizor,
SC Sigma Soft SRL

Beneficiar,
.....
.....

Anexa 1

Standardul de Calitate a Serviciilor

1. Condiții generale

1.1. Sigma Soft asigură suport pentru Beneficiar, normal disponibil 6 zile din săptămână (exclusiv duminică) între orele 8 și 22, iar în cazuri excepționale disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Serviciul normal poate fi contactat prin următoarele metode:

- Telefon: 0266 218435
- Fax: 0266 217980
- E-mail: support@sigmasoft.ro

1.2. Toate calculele de disponibilitate și indisponibilitate se efectuează în ore și fracțiuni de ore, în cazuri de indisponibilitate reducerea lunară a abonamentului lunar cel mult egală cu abonamentul lunar al Beneficiarului.

2. Garantarea disponibilității

2.1. Rețeaua Sigma Soft este disponibilă pentru transport de date sau Internet 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea serviciilor oferite minim este de 98%, numită în continuare disponibilitate garantată.

2.2. Întreruperile programate ale serviciului vor fi efectuate de către Sigma Soft, pe cât posibil, în altfel de perioade încât să afecteze minim beneficiarul. Întreruperile programate vor fi anunțate cu cel puțin 24 ore înainte. Întreruperile programate nu vor depăși un total de 12 ore pe luna calendaristică. Notificarea întreruperilor programate se va face telefonic, prin fax, e-mail sau orice altă formă considerată potrivită.

2.3. Disponibilitatea serviciului se calculează lunar, ca raport procentual dintre perioada de funcționare a serviciului în timpul lunii (calculată ca diferență între perioada totală de timp dintr-o lună și perioada de indisponibilitate) și perioada totală din timpul lunii.

2.4. Indisponibilitatea serviciului neprogramată începe odată cu momentul raportării întreruperii de către Beneficiar, conform art. 3.5 al prezentei anexe, precum și conform înregistrărilor Sigma Soft, și durează până în momentul în care s-a restabilit funcționarea serviciului, moment stabilit pe baza înregistrărilor interne Sigma Soft. Sigma Soft nu va înregistra perioadele de indisponibilitate care nu au fost raportate de Beneficiar respectând art. 3.5. al prezentei anexe. Perioada de indisponibilitate este perioada cumulată de indisponibilitate, în ore și fracțiuni de ore, cauzată de defecțiunile individuale raportate pe o perioadă de o lună calendaristică, din care se scade perioada de indisponibilitate a serviciului din următoarele cauze:

- întreruperile din timpul perioadelor de întreținere planificate
- întreruperile datorate defecțiunilor rezultate ca urmare a utilizărilor necorespunzătoare de către Beneficiar
- blocarea de către Beneficiar a intervenției personalului tehnic al Sigma Soft pentru remedierea defecțiunii
- perioada în care serviciul nu a fost în parametrii agreeți datorită Beneficiarului
- perioada de suspendare a serviciului conform art. 3.3 din prezentul contract
- perioada în care Sigma Soft nu poate contacta Beneficiarul pentru raportarea unei întreruperi conform art. 3.1 din prezenta anexă
- perioada de întrerupere datorată forței majore.

2.5. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate Beneficiarului pentru nerespectarea disponibilității garantate la art 2.1 al prezentei anexe și se calculează în ore de nefuncționalitate, astfel: din disponibilitatea garantată, calculată ca procent la numărul total de ore din luna respectivă, se scade disponibilitatea realizată în luna respectivă, numărul de ore rezultat va fi numărul de ore la care se acordă reduceri de nefuncționalitate. Pentru orele de nefuncționalitate se va acorda o reducere proporțională cu valoarea abonamentului lunar, dar nu mai mult decât valoarea abonamentului.

3. Tratarea întreruperilor serviciului

3.1. Se consideră întrerupere a serviciului furnizat, așa cum este definit în contract, orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de 10 minute. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 minute, în care caz Beneficiarul nu va fi notificat. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, etc). Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate din cauza lipsei de tensiune electrică mai mari de 60 minute la locațiile Sigma Soft necontrolabile de Sigma Soft (ex. furnizorul de curent electric întrerupe serviciul).

3.2. Sigma Soft asigură monitorizarea conexiunilor până la clienții săi cel puțin la un interval de 10 de minute, 24 de ore pe zi. O secvență de monitorizare se face printr-o serie de comenzi de tip "ping" la echipamentul de acces sau la interfața direct conectată cu rețeaua Sigma Soft. Beneficiarul se obligă să permită realizarea acestei monitorizări, în caz contrar Sigma Soft fiind exonerat de orice răspundere privind acordarea de reduceri Beneficiarului pe baza acestei Anexe.

3.3. În cazul întreruperii serviciului furnizat, remedierea defecțiunii se va realiza în modul următor:

- în interval de maxim 12 ore lucrătoare, în cazul în care întreruperea funcționării este raportată între ora 08 și 20;
- în interval de maxim 12 ore lucrătoare, începând cu ora 08 din ziua următoare zilei în care întreruperea a fost raportată, în cazul în care raportarea s-a făcut după ora 20.
- în interval de maxim 3 zile, în cazul în care întreruperea se datorează unor efecte externe majore (de exemplu se rupe cablul optic)

3.4. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra întreruperea la sediul Sigma Soft. Beneficiarul poate înregistra nefuncționalitatea în termen de maxim 2 ore de la momentul în care lipsa serviciului a fost rezolvată. Durata întreruperii serviciului este determinată numai de Sigma Soft, pe baza înregistrărilor sale interne.

3.5. Raportarea întreruperilor se va face de către Beneficiar numai prin reprezentanții săi autorizați specificați în contract. La raportarea întreruperilor, reprezentantul Beneficiarului care raportează va specifica:

- numele său complet
- numele complet al Beneficiarului
- telefoane și adresa de email de contact ale sale
- adresa locației la care a apărut defecțiunea
- tipul și descrierea completă a întreruperii, ora întreruperii
- alte informații relevante observate.

4. Această anexă face parte integrantă din contract.

Furnizor,
SC Sigma Soft SRL

Beneficiar,
.....
.....

Anexa 2

Reguli de utilizare a serviciilor SIGMA SOFT

1. Introducere

1.1. Aceste reguli de utilizare a rețelei și serviciilor Sigma Soft sunt valabile pentru toți clienții SIGMA SOFT sau terții care folosesc rețeaua SIGMA SOFT ca mediu de comunicare. SIGMA SOFT nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale chiar dacă este originat de la clienții (Beneficiarii) SIGMA SOFT, de la clienții clienților SIGMA SOFT sau orice terți ce folosesc rețeaua SIGMA SOFT ca mediu de comunicare.

2. Definiții

2.1. SIGMA SOFT definește că abuz sau folosire ilegală a rețelei:

- Orice e-mail comercial (comunicare comercială prin intermediul poștei electronice) ce este trimis către o adresă 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 promoționale etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Comercial Email" și vor fi referite în continuare ca SPAM.

- Generarea unui trafic neobișnuit 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 breselor de securitate pe alte calculatoare conectate la Internet, căutarea (scanarea) după breșe de securitate a unor calculatoare conectate la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.

- Transmiterea, distribuirea și stocarea de viruși informatici, programe, fișiere sau materiale ce violează legile în vigoare sau sunt protejate prin copyright, mărci de comerț, de fabrica sau de servicii, sau orice alt drept de proprietate intelectuală fără autorizațiile necesare, fără a se limita doar la acestea.

- Transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale obscene, discriminatorii, rasiste, care violează legile de control al exportului în vigoare sau care contravin legilor țării în vigoare.

3. Reguli SIGMA SOFT

3.1. Rețeaua SIGMA SOFT poate fi folosită de către clienții săi pentru a se conecta la alte rețele, iar utilizatorii rețelei SIGMA SOFT înțeleg că trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare a acestor rețele. Clienții (Beneficiarii) SIGMA SOFT înțeleg că SIGMA SOFT nu poate avea controlul informației care circulă prin rețeaua SIGMA SOFT. Orice supraîncărcare a rețelei SIGMA SOFT va fi considerată o folosire neautorizată a rețelei SIGMA SOFT și este de aceea interzisă. În mod similar, folosirea de "IP multicast" fără permisiunea SIGMA SOFT este interzisă.

3.2. Clienților care folosesc rețeaua SIGMA SOFT, le este interzis și nu au dreptul să permită terților folosirea rețelei SIGMA SOFT pentru a trimite SPAM-uri și/sau să utilizeze în mod abuziv serviciul și/sau rețeaua SIGMA SOFT sau alte rețele de comunicații electronice. În cazul în care se trimit e-mail-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 exista, SIGMA SOFT poate considera, după propria sa apreciere, că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei. SIGMA SOFT nu este responsabil pentru conținutul nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un client SIGMA SOFT.

3.3. Clienții SIGMA SOFT sunt responsabili ca orice utilizator care beneficiază de serviciile SIGMA SOFT să respecte aceste reguli de utilizare. Clienții SIGMA SOFT vor fi răspunzători pentru toate abuzurile directe sau indirecte, inclusiv pentru abuzurile clienților sau partenerilor Clienților SIGMA SOFT realizate prin intermediul serviciilor puse la dispoziție de către SIGMA SOFT.

3.4. Orice încercare de violare a securității rețelei sau de abuz sunt interzise. SIGMA SOFT va investiga plângerile legate de aceste incidente și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă SIGMA SOFT primește o plângere, îndreptată către un Beneficiar al sau (client al unui Beneficiar, partener al unui Beneficiar), aceasta va fi trimisă către client (Beneficiar) pentru a fi rezolvată. Dacă într-un interval de 24 (douăzeci și patru) de ore nu se primește nici un răspuns care să indice că problema a fost rezolvată, SIGMA SOFT poate bloca traficul spre/de la adresa/adresele IP implicate în plângere până când SIGMA SOFT este convins că problema s-a rezolvat și că s-au luat măsuri de precauție pentru a preveni incidentele viitoare. SIGMA SOFT poate bloca traficul către IP-urile implicate în plângere, sau către toate IP-urile clientului, până este convins că s-au luat măsuri de siguranță de către Beneficiar pentru a nu se mai repeta incidentele.

3.5. Clienților, care folosesc legătura la rețeaua SIGMA SOFT pentru activități ce încalcă dispozițiile legale în vigoare și/sau prevederile prezentei anexe, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată cu o notificare de 1(una) oră înainte sau imediat, fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat SIGMA SOFT va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută.

3.6. Clienții ce administrează un domeniu Internet, au obligația de a configura cel puțin o casuță poștală: abuse@domeniu.ro. Mesajele trimise către această adresă trebuie citite de persoane în măsura să ia decizii pentru soluționarea problemelor raportate. De asemenea toți clienții sunt obligați să anunțe SIGMA SOFT care sunt persoanele ce pot lua măsuri ca astfel de probleme să nu se mai întâmple.

3.7. În anumite cazuri, SIGMA SOFT poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP ce nu fac parte din rețeaua SIGMA SOFT, dacă se considera că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, 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.

3.8. SIGMA SOFT nu discută decât cu clienții (Beneficiarii) săi direcți. Este răspunderea Beneficiarului de a discuta cu clienții săi pentru a rezolva problemele apărute.

3.9. Beneficiarul are obligația:

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

- să nu seteze pe interfețe direct conectate la rețeaua SIGMA SOFT alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către SIGMA SOFT. În aceasta 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 SIGMA SOFT

- să nu activeze pe nici o interfață direct conectată cu rețeaua SIGMA SOFT opțiunea "proxy-arp" și o va dezactiva pe echipamentele care o au activată în mod implicit (de exemplu routerele marca Cisco)

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

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

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

v. să evite trimiterea spre rețeaua SIGMA SOFT 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. Recomandări

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

4.2. Beneficiarul trebuie să ia toate măsurile necesare astfel încât orice utilizator al serviciului furnizat acestuia de către SIGMA SOFT să respecte prezentele reguli și obligațiile stabilite prin actele normative din domeniu.

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

4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (postă electronică) către o listă de destinatari, trebuie să se asigure că are confirmarea fiecărui destinatar care dorește să primească mesaje sale.

5. Recomandări antivirus și anti spyware / adware

5.1. Definiție virus

Un virus este un program capabil de a se înmulți, strecurându-se printre programele de pe un calculator sau dintr-o rețea și provocând diverse efecte, de la unele inofensive, până la unele distructive.

O altă definiție: virusul este de fapt un acronim, provenit de la *Vital Information Resources Under Siege*.

În domeniul informatic se utilizează termenul virus din cauza asemănărilor funcționale dintre aceste bucăți de cod (programe) și viețuitoarele microbiologice.

5.2. Definiție spyware / adware

Spyware / adware este un program care este instalat pe un calculator și are menirea de a culege informații de pe calculatorul respectiv, sau a face diferite reclame. Diferența de la virus este că nu se autoînmulțește, este răspândit prin programe freeware sau instalate prin diferite pagini web, de multe ori cu acordul utilizatorului inocent.

Spyware-ul, dar și celelalte tehnologii nesolicitate de utilizator, este definit, ca fiind cele instalate și declanșate fără acordul acestuia, metoda de instalare eschivând posibilitățile de control ale utilizatorului.

Efectele materiale ale acestor aplicații afectează în mod negativ utilizatorul, folosind resursele sistemului și distribuind informații personale sau alte date confidențiale.

5.3. Mod de virusare

Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fișiere - de pe o dischetă sau CD, din rețea, sau ca atașament la un e-mail. Un virus bine scris nu-si va trăda prezența pentru un timp, pentru că ar putea fi detectat, de aceea va încerca să profite de timp pentru a se înmulți. Copiile sale pot fi identice cu el sau pot fi diferite (virusi polimorfi).

Efectele virusilor pot fi:

i. nedistructive: ex. cântă o melodie (Doodle) sau afișează mesaje pe ecran: "Apa depistată în microprocesor. Funcționarea poate fi compromisă. Se recomandă oprirea calculatorului câteva ore pentru uscare" – Alexander; "Critical error 08/15: Too many fingers on keyboard [Prea multe degete pe tastatură]" – Fingers, etc. sau

ii. răuvoitoare și distructive: ex. trimite e-mailuri cu documente confidențiale (SirCam), distruge informațiile de pe hard-disk, formatează hard-disk-ul, suprascrive Flash-BIOS-ul etc.

5.4. Recomandări:

- **Instalarea unui software antivirus respectiv anti spyware / adware și păstrarea lui actualizat**, verificând zilnic noile definiții de update-uri. Marea majoritate a software-urilor antivirus respectiv anti spyware / adware pot fi programate să facă acest lucru în mod automat.

- **Asigurarea pentru că toate patch-urile de securitate să fie instalate**, deoarece în mod constant sunt descoperite noi vulnerabilități de Windows. Virusii continuă să exploateze vechile vulnerabilități deoarece mulți utilizatori nu folosesc în mod regulat patch-uri.

Nefolosirea patch-urilor nu va expune la risc doar propriul sistem.

Dacă un virus s-a infiltrat în sistemul calculatorului deoarece nu s-a instalat unul dintre patch-urile potrivite, toți cei din address book-ul personal devin următoarea țintă.

- **Folosirea firewall**, deoarece nici o conexiune la Internet nu este în siguranță fără acest firewall. Trebuie găsit un firewall pe care îl suportă conexiunea. Firewall-urile se vor dovedi utile chiar dacă, conexiunea la Internet este de tip dial-up. Dacă există conexiune la Internet de tip broadband (bandă largă), sistemul va deveni mult mai vulnerabil atacurilor.

- **Securizarea E-mail-ului**. Trebuie să ne asigurăm că nu suntem expuși la infecții de către clientul E-mail. Atașamentele sunt doar o mică ecuație în această problemă. Dacă nu se reușește configurarea acestui serviciu, se recomandă aplicarea patch-urilor și toate celelalte precauții cu privire la atașamente, deoarece cea mai slabă verigă o constituie Email-ul.

- **Securizarea browser-ului**. Dacă se folosește Internet Explorer se poate profita de setările zonelor sigure pentru a asigura maximum de securitate la browser.

6. Limitarea responsabilității

SIGMA SOFT nu poartă nici o responsabilitate pentru nerespectarea de către Beneficiar a obligațiilor legale, a celor contractuale, a prezentelor reguli de utilizare și/sau a recomandărilor incluse în aceste reguli.

Furnizor,
SC Sigma Soft SRL

Beneficiar,
.....
.....

