

asigurarea accesului la serviciile de urgență și la informațiile privind localizarea apelantului

Sun Communications asigură clientului accesul nerestricționat la serviciile de urgență – prin apel la numărul unic 112 – iar informația de localizare clientului nu poate fi transmisă datorită existenței limitărilor tehnice.

informații legate de condiții care limitează accesul la servicii și aplicații și/sau utilizarea acestora

Fiecare domeniu de tehnologie implicat în livrarea unui serviciu către clienții finali are implementată propria politică de gestionare a resurselor disponibile și de prioritizare a unor categorii de trafic, în raport cu cerințele specifice impuse de categoria de aplicații care o utilizează. Dimensionarea fiecărui domeniu de tehnologie în parte se face luând în calcul capacitatea maximă necesară susținerii unui profil de trafic normal, evaluat pe baza unui interval de observație de un an pentru eliminarea efectului sezonier, la care se adaugă o margine de capacitate de rezervă, disponibilă pentru utilizare în cazul unor evenimente speciale (creșteri neprevizionate ale traficului peste o anumită valoare într-un interval extrem de scurt de timp, apariția unor defecțiuni ce au condus la redirecționarea traficului și la suplimentarea capacității necesare pe un anumit segment). Sun Communications asigură suplimentarea resurselor și redimensionarea de capacitate în caz de necesitate, astfel încât impactul la nivelul serviciilor oferite clienților finali să nu fie sesizabil.

Sun Communications monitorizează permanent gradul de încărcare a Rețelei, în scopul livrării unei experiențe optime de utilizare a serviciilor oferite către clienții finali. În cadrul procesului de dimensionare a capacității tehnice și a nivelului calitativ oferite de Rețea, Sun Communications respectă metodologia implementată privitoare la regulile de dimensionare specifice tehnologiilor impactate, standardele existente în industrie, precum și analiza rezultatelor obținute de către clienții finali în planurile de îmbunătățire și de evoluție a arhitecturii rețelei.

În conformitate cu legislația în vigoare, Sun Communications acordă clienților săi posibilitatea de a accesa și distribui informații și conținut, de a utiliza și de a pune la dispoziție aplicații și servicii și de a folosi echipamente terminale, conforme cu cerințele esențiale ale reglementărilor tehnice aplicabile, la alegere, indiferent de locația utilizatorului final sau a furnizorului, ori de locația, originea ori destinația informațiilor, conținutului, aplicațiilor sau serviciilor, oferite prin intermediul Serviciilor de transmisiune și/sau de acces la Internet fix furnizat acestora, respectând procedurile, cerințele și garanțiile prevăzute de legislația care reglementează legalitatea conținutului, aplicațiilor și serviciilor.

Sun Communications nu blochează, nu încetinește, nu modifică, nu restricționează, nu interferează cu, nu degradează și nu discriminează conținut, aplicații sau servicii specifice ori categorii specifice ale acestora, cu excepția cazurilor în care acest lucru este necesar și numai atât timp cât este necesar, pentru:

- a) a respecta legislația în vigoare sau măsurile menite să pună în aplicare legislația în vigoare, inclusiv hotărârile judecătorești sau ale autorităților publice învestite cu competențe în materie;
- b) a menține integritatea și securitatea Rețelei Sun Communications, ale serviciilor furnizate prin intermediul acestei Rețele și ale echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; sau
- c) a evita congestionarea iminentă a Rețelei Sun Communications și/sau a atenua efectele congestionării temporare ori excepționale a acestei Rețele, cu condiția că categoriile echivalente de trafic sunt gestionate în mod egal.

În situația prezentată la litera a) de mai sus, clientul nu va avea acces la site-urile, aplicațiile, conținutul sau serviciile care fac obiectul actelor menționate.

În cazul atacurilor sau amenințărilor, de exemplu, atacuri DoS/DDoS, falsificarea adreselor IP pentru a mima elemente de Rețea sau pentru a permite comunicarea neautorizată, accesul neautorizat la elementele de Rețea sau la echipamentele terminale conectate la Rețea, distribuirea de software malițios sau viruși, Sun Communications poate aplica măsuri temporare de protecție la nivel de rețea, constând în:

- a) filtrarea, limitarea sau chiar blocarea traficului de la sau către adresele IP sau plajele de adrese IP care sunt sursele unui atac sau unei amenințări sau care sunt surse bine cunoscute ale unor astfel de atacuri sau amenințări;
- b) blocarea adreselor de IP sau a Serviciilor de transmisiune de date mobile și/sau de acces la Internet fix în cazul unor comportamente suspecte (de ex.: comunicare neautorizată cu elementele Rețelei, falsificare de adrese etc.);
- c) blocarea anumitor porturi care constituie o amenințare la securitatea și integritatea Rețelei.

Aplicarea măsurilor de la litera b) de mai sus va avea loc numai pe durata atacului sau a amenințării. Accesul la conținutul, aplicațiile sau serviciile găzduite de adresele IP care fac obiectul acestor măsuri poate fi blocat. Conținutul, serviciile sau aplicațiile care utilizează porturile care prezintă o amenințare la securitatea sau integritatea Rețelei Sun Communications pot deveni indisponibile în această perioadă.

explicație cu privire la viteza minimă, disponibilă în mod normal, cea maximă și cea

promovată de descărcare și de încărcare pe care o au serviciile de acces la Internet

Viteza minimă de transfer al datelor din standardul SM ETSI EG 202 057–4): cea mai mică rată de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta în accesarea serviciului, potrivit prevederilor contractului sau ale condițiilor generale, după caz. În principiu, viteza reală, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal din standardul SM ETSI EG 202 057–4): rata de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta în cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioadă de timp definită. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, experimentată de utilizatorul final, nu trebuie să fie mai mică decât viteza minimă de transfer al datelor, cu excepția cazurilor de întrerupere a serviciului.

Viteza maximă de transfer al datelor (conform pct.5.2.3 lit.a) din standardul SM ETSI EG 202 057–4): cea mai mare rată de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care un utilizator final o poate experimenta cel puțin într-un interval de timp definit.

Viteza estimată maximă de transfer al datelor: rata de transmitere a datelor în direcția descendentă (download) și în direcția ascendentă (upload), la nivel IP, pe care un utilizator final o poate experimenta în condiții reale. Această viteză se specifică separat, pe tip de tehnologii de rețea.

Viteza promovată de transfer al datelor: rata de transmitere a datelor pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), pe care furnizorul o utilizează în informările cu scop comercial, în promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovată de transfer al datelor este egală cu viteza maximă de transfer al datelor.

Pentru a putea atinge Viteza minimă de transfer al datelor, Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească în mod cumulativ următoarele condiții generale:

- a) transmisia fișierelor de test specificate, realizată separat pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload), între echipamentul terminal al Clientului (echipament terminal de test) conectat la Rețeaua relevantă a Sun Communications și

un server de test conectat la un nod național de Internet Exchange public (MD Internet Exchange – MD-IX);

- b) stația Clientului nu trebuie să prezinte probleme de software (virusi, malware, atacuri informatice asupra echipamentelor Clientului etc.) și trebuie să aibă toate driverele actualizate la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor;
- c) utilizarea unui Cablu Ethernet UTP minim Cat5e /6, conform standardului IEEE 802.3ab sau conform unor variante mai noi ale acestui standard; Lungimea cablului să nu fie mai mare de lungimea admisibilă pentru 1 Gbps pentru categoria corespunzătoare de cablu;
- d) aplicația desktop folosită pentru teste (Speedtest by Ookla) trebuie actualizată la ultima versiune disponibilă în momentul măsurătorilor;
- e) nivelul de utilizare al procesorului / nucleu în timpul măsurătorilor trebuie să fie de maxim 60%;
- f) Wi-Fi oprit și conectarea terminalului direct la echipamentul de rețea (ONT / modem / router)
- g) un singur PC conectat prin LAN/cablu UTP la modemul/router-ul Sun Communications;
- h) niciun alt program consumator de bandă nu trebuie să funcționeze pe PC în momentul testelor (de ex.: clienți FTP, streaming video, messaging, browsing, filesharing etc.);
- i) pe aceeași legătură fizică să fie accesat doar serviciul de acces la internet fix;
- j) deconectarea oricăror altor echipamente conectate la rețea care pot genera trafic de date (filesharing, streaming, browsing de orice fel, messaging etc.).

Pentru a atinge Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal și Viteza maximă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească în mod cumulativ următoarele condiții specifice:

Hardware: minim procesor Intel Core i3 sau similar, unitate stocare tip HDD sau SSD; interfața de rețea 1000 Mbps (full-duplex), memorie RAM: minim 2 GB, sistem de operare: Win 10 (sau mai nou);

Pentru a putea atinge Viteza minimă de transfer al datelor, Clientul trebuie să îndeplinească următoarele condiții specifice:

(i) Hardware: minim procesor dual core sau similar (de ex.: Intel Core i3), unitate stocare tip HDD/SSD; interfață de rețea 1000 Mbps, memorie RAM: minim 2 GB, sistem de operare: Windows 10 (sau mai nou);

(ii) Conectivitatea între placa de rețea PC clienți și CPE Sun Communications trebuie să fie de minim 1000 Mbps full-duplex (în cazul abonamentelor cu viteză mai mare de 100 Mbps).

Măsurătorile vitezelor de transfer al datelor se vor realiza numai prin intermediul aplicației Speedtest by Ookla care se poate descărca în varianta Windows. Clientul trebuie să dețină sau să creeze cont pe aplicația Speedtest by Ookla și trebuie să fie conectat și autentificat în momentul realizării măsurătorilor.

Aplicația Speedtest by Ookla dedicată terminalelor fixe detectează și afișează o serie de factori ce pot afecta o măsurătoare, după cum urmează:

- a) Traficul de fundal a depășit o rată de 2% din viteza de download sau upload măsurată;
- b) Media încărcării procesorului / nucleu în timpul testului a depășit valoarea de 60%;
- c) Există mai puțin de 1000 Mbytes memorie RAM liberă.

nivelul minim de calitate a serviciilor oferite

serviciile de acces la Internet fix și/sau de transport date fix

Dacă Părțile nu au convenit altfel, atunci în condițiile unui semnal neafectat de factori ce sunt în afara controlului Sun Communications, Sun Communications garantează următorii indicatori de calitate a Serviciilor sale de acces la Internet fix, măsurăți per linie: viteza maximă (promovată) de transfer al datelor, viteza minimă de transfer al datelor și viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, pentru sensul de descărcare (download) și, respectiv, pentru sensul de încărcare (upload) corespunzătoare tipului de Rețea fixă Sun Communications (tehnologiei pe care aceasta este bazată) și tipului de Abonament utilizat.

Totodată pentru protejarea Rețelei, a resurselor Sun Communications, precum și a celorlalți clienți, în cazul unor atacuri de tip „Denial-of-Service” având ca țintă adrese de Internet, Sun Communications își rezervă dreptul de a lua măsurile ce se impun pentru minimizarea efectelor unor astfel de incidente. Măsurile pot include, fără a se limita la, blocarea temporară în întreaga Rețea a adreselor sau claselor de adrese supuse atacului.

În cadrul contractului, Sun Communications este responsabilă pentru asigurarea disponibilității și calității Serviciilor exclusiv în Rețeaua Sun Communications, adică între Puncte terminale ale Rețelei Sun Communications sau între Punctul terminal al Rețelei Sun Communications și punctul de interconectare cu o altă rețea de comunicații electronice. Sun Communications monitorizează gradul de încărcare a Rețelei în scopul de a preveni deprecierea calității serviciilor. În acest scop, Sun Communications își rezervă dreptul, în limitele legii, de a aplica proceduri de gestionare a traficului.

Viteza de transfer al datelor poate fi limitată de caracteristicile Echipamentului Terminal utilizat de Client.

Pentru tehnologia HFC/DOCSIS			
Tipul abonamentului	Viteza maximă de transfer al datelor, Download / Upload (Mbps)	Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, Download / Upload (Mbps)	Viteza minimă de transfer al datelor, Download / Upload (Mbps)
Abonamentul Internet + TV Acasă 200 lei	90 / 9	80 / 8	60 / 4
Abonamentul Internet + TV Acasă 250 lei	180 / 19	170 / 16	120 / 12
Abonamentul Internet + TV Acasă 300 lei	270 / 29	260 / 24	180 / 12
Internet Acasă 200 lei	180 / 19	170 / 16	120 / 12
Internet Acasă 250 lei	270 / 29	260 / 24	180 / 12
Internet + TV Oficiu 400 lei	90 / 9	80 / 8	60 / 4
Internet + TV Oficiu 550 lei	270 / 29	260 / 24	180 / 12
Internet + TV Public 400 lei	90 / 9	80 / 8	60 / 4
Internet + TV Public 550 lei	270 / 29	260 / 24	180 / 12
Internet Oficiu 300lei	90 / 9	80 / 8	60 / 4
Internet Oficiu 450 lei	270 / 29	260 / 24	180 / 12

Sun Communications nu garantează o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer al pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date.

metodele de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, aflate la dispoziția

utilizatorului final, în cazul oricărei diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între performanța reală a serviciului de acces la Internet referitoare la viteză sau la alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată mai sus

Clientul având calitatea de consumator are dreptul la despăgubiri dacă a efectuat măsurători ale vitezelor de transfer al datelor în condițiile stipulate mai sus , și dacă în urma lor se constată diferențe importante și permanente/care se repetă la intervale regulate între vitezele măsurate și Viteza minimă, Viteza disponibilă în mod normal sau Viteza maximă aferente abonamentului deținut de Client și cele menționate mai sus.

Se consideră că un Client a înregistrat diferențe importante dacă a efectuat minim 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin una în intervalul orar 23:00 – 7:00 și se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- (i) Clientul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- (ii) Cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de Client înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal garantată.

Se consideră că diferențele sunt permanente sau se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinesc următoarele condiții în mod cumulativ:

- (i) Clientul efectuează măsurători pe o perioadă de minim 5 zile, în decursul a 30 de zile consecutive, cel puțin una dintre ele fiind o zi de week-end;
- (ii) Clientul realizează cel puțin 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare în intervalul orar 23:00 – 07:00;
- (iii) utilizatorul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători sau cel puțin jumătate din măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal sau nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor.

Clientul având calitatea de consumator poate solicita despăgubirile menționate mai sus în termen de maximum 30 de zile de la data ultimei măsurători. În acest scop Clientul va transmite Sun Communications, atașat reclamației, în scris, prin mijloacele specificate în Procedura de soluționare a reclamațiilor, următoarele documente/date:

- a) Export-ul măsurătorilor efectuate în intervalul reclamat, descărcat din contul de utilizator al aplicației de măsurare a vitezelor, în format csv sau pdf;
- b) Capturi de ecran care să arate numărul de „liniute” al indicatorului puterii de semnal afișat pe

ecranul terminalului în momentul efectuării măsurătorilor;

c) Datele de identificare ale Clientului;

d) Viteza de transfer reclamată, conform tehnologiei în care s-au făcut măsurătorile.

În cazul prevăzut mai sus, Sun Communications oferă despăgubiri cu o valoare egală contravalorii Serviciului neprestat sau prestat necorespunzător (adică părții Plății Lunare și a tarifului pentru Opțiunile adiționale utilizate de Client proporționale numărului de zile în care Serviciul era indisponibil sau degradat (s-au manifestat diferențele importante și permanente sau care se repetă la intervale regulate) în decursul Perioadei de facturare respective). Perioada de calcul al despăgubirilor cuprinde perioada în care au fost efectuate măsurătorile. Despăgubirile se acordă prin creditarea Clientului în factura aferentă perioadei de facturare următoare celei în care a fost soluționată reclamația de către Sun Communications . Acestea se acordă ca urmare a reclamației Clientului și după analizarea în prealabil a tuturor circumstanțelor existente care justifică acordarea de despăgubiri.

Clientul poate solicita rezoluțiunea Contractului în cazul în care Clientul având calitatea de consumator înregistrează diferențe importante și permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele menționate în contract pentru serviciul de acces la internet fix și vitezele măsurate ale acestuia și depune cel puțin o sesizare validă pe lună, , având ca obiect astfel de diferențe, în decursul a 3 luni consecutive. Solicitarea de rezoluțiune se va realiza printr-o notificare scrisă transmisă către Sun Communications cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data rezoluțiunii.