

## Preambul

Prezenta reprezinta o conventie privind "Termenii si conditiile de utilizare a serviciilor" stabilita intre furnizorul de servicii ISAS Investments SRL (denumit in continuare *furnizor* sau *netflow.ro*) si orice entitate fizica sau juridica ce doreste sa utilizeze sau utilizeaza efectiv serviciile oferite (denumita in continuare *utilizator, client* sau *beneficiar*).

Neacceptarea acestei conventii ori a oricarei prevederi din aceasta atrage obligatia persoanei respective de a inceta de indata utilizarea in orice mod a serviciului. Deschiderea unui cont la netflow.ro ori utilizarea in orice mod a serviciului constituie o acceptare in intregime a conventiei si a oricarei prevederi din aceasta, inclusiv a oricaror modificari ulterioare care vor putea fi efectuate fara restrictii de catre furnizor, fara a fi necesara nicio alta formalitate.

### 1. Securitate

- a. Clientul nu poate transfera drepturile si/sau obligatiile ce ii revin prin prezentului contract fara acordul scris al ISAS Investments SRL si fara ca noul Client sa accepte in scris indeplinirea obligatiilor contractuale fata de ISAS Investments SRL.
- b. Clientul este responsabil pentru mentinerea in conditii de securitate a numelui de utilizator, parolelor si a altor informatii confidentiale. Daca exista orice suspiciune ca aceste informatii sunt compromise acesta trebuie sa solicite modificarea datelor de autentificare contactand serviciul de suport.
- c. Scripturile si programele folosite de client trebuiesc intretinute si aduse la zi. Este responsabilitatea clientului sa le actualizeze ori de cate ori este necesar, in special a actualizarilor ce tin de securitate. Orice prejudiciu din exploatarea vulnerabilitatilor cauzate de nerespectarea acestei prevederi aduce dupa sine suspendarea imediata a serviciilor pana la remedierea situatiei. Nerespectarea recurenta a acestei prevederi duce la anularea permanenta a serviciilor fara restituirea sumelor platite de catre client.
- d. Clientul este responsabil pentru actualizarea informatiilor de contact din panoul de control clienti, atunci cand este necesar. Furnizorul nu poate fi tras la raspundere pentru confuzii intervenite in comunicare ca un rezultat direct al neefectuarii de catre client a actualizarilor necesare.
- e. Furnizorul nu este responsabil in nici un mod pentru pierderea informatiilor gazduite ca urmare a actiunilor utilizatorilor sau a unor factori externi cauzati de administrarea necorespunzatoare a conturilor si/sau a resurselor.

- f. Serverele netflow.ro sunt configurate dupa anumiti parametri de securitate ce determina politica de acces si utilizarea serviciilor. Clientul are obligatia sa utilizeze serviciul in cadrul acestor parametri.

## 2. Politica de continut

- a. Clientul se obliga sa nu foloseasca serverele ISAS Investments SRL si/sau serviciul de gazduire web furnizat sub nici o forma si in nici o circumstanta pentru gazduirea, comunicarea de, referirea la sau directionarea catre nici unul (una) din urmatoarele:
- Nuditate, pornografie, orice imagine sau text cu continut sexual sau obscen;
  - Violarea unui drept de autor sau al oricarui alt drept al oricarei terte parti;
  - Amenintari, abuz, hartuire, declaratii calomnioase;
  - Activitati ilegale cum ar fi: phishing, spoofing, proxy, hacking, sniffing, identity theft, raspandirea de virusi informatici, keyloggere, troieni, warez (mp3, avi, muzica, filme, programe/software fara a detine drept de autor si/sau distributie), etc.;
  - Orice imagine sau text menit sa incurajeze sentimente de ura;
  - Colectarea de informatii personale pentru utilizarea in scopuri ilegale;
  - Websiteuri cu Sisteme MLM (multi level marketing) - Jocuri Piramidale;
  - Sisteme Topsite sau Ranking;
  - IRC (mirc, mirc bots, etc), Anonimizator, Chat room-uri;
  - Gazduire e-mail gratuit, torrent, torrent tracker, free download si/sau free upload (download ori upload gratuit), hub-uri peer 2 peer (DC++, etc);
  - audio/video streaming si/sau orice fel de real-time streaming cum ar fi radiourile sau televiziunile online, videochat, orice fel de jocuri online, servere de jocuri, conexiuni cu servere de jocuri, colectare statistici din servere de jocuri;
  - Orice alt continut considerat de ISAS Investments SRL ca fiind daunator

In caz contrar, serviciul de gazduire web va fi suspendat sau anulat fara notificare prealabila si fara rambursarea sumei platite pentru gazduire.

- b. Orice alte scripturi daunatoare vor fi dezactivate sau sterse fara notificare prealabila, iar in cazurile grave sau de recidiva contul va fi anulat, fara restituirea sumei platite pentru gazduire.
- c. Scripturile CGI pot fi utilizate de catre clientii nostri fiind o parte inclusa in serviciile oferite, dar orice script CGI realizat special pentru a afecta in mod negativ performanta serverului sau integritatea retelei poate fi oprit fara preaviz.

- d. Este interzisa folosirea de programe/aplicatii piratate - CMS-uri, scripturi nulled, teme sau plugin-uri ce nu au fost achizitionate in mod legal si/sau nu beneficiaza de GPL. Nerespectarea acestei clauze atrage inchiderea contului si stergerea continutului fara o notificare prealabila sau returnarea sumelor platite.

### **3. Politica email**

- a. Trimiterea de mesaje comerciale nesolicitate pentru promovarea oricarui site, serviciu sau produs, utilizand serverele ISAS Investments SRL sau prin serverele unor terti pentru promovarea oricarui site gazduit de ISAS Investments SRL va avea ca si consecinta suspendarea sau anularea contului de gazduire fara restituirea sumei platite pentru gazduire.
- b. Sunt interzise orice fel de activitati de mass mailing, liste de distributie, notificari sau newsletter.

### **4. Utilizarea resurselor**

- a. Toate conturile sunt monitorizate pentru a urmari consumul de resurse de pe server. Daca un cont utilizeaza o cantitate foarte mare de resurse de pe clientul va primi o notificare in aceasta privinta. In cazul in care un cont utilizeaza o cantitate mult prea mare de resurse (memorie, procesor) contul poate fi suspendat sau aplicatia dezactivata fara informarea prealabila, pentru a mentine buna functionare a serverului.
- b. Clientii pot sa solicite imbunatatirea pachetului sau marirea temporara a resurselor alocate. Constituie responsabilitatea clientului sa ne contacteze din timp pentru a solicita marirea resurselor pentru a evita astfel suspendarea contului.

### **5. Raspundere limitata**

- a. Nu putem fi considerati responsabili pentru daune cauzate de nedisponibilitatea temporara a serverelor noastre, oricare ar fi motivul care cauzeaza acest lucru. Aceasta prevedere include si daunele rezultate din deteriorarea sau pierderea datelor. Clientul este de acord sa garanteze si sa ne considere nevinovati in legatura cu orice pretentii, daune, incluzand, fara a se limita la acestea, daunele cauzate tertilor, rezultate ca si consecinta a utilizarii serviciilor cauzatoare de daune clientului nostru.

- b. Utilizatorul declara ca intelege si accepta ca in orice situatii in care va solicita daune de orice fel furnizorului, suma totala a daunelor solicitate pentru orice motiv si care ar putea fi achitate de furnizor nu va putea depasi in nici un mod si in nici un caz suma totala a tarifelor achitate de catre utilizator furnizorului.

## 6. Backup

- a. ISAS Investments SRL efectueaza backup zilnic al serverelor ce include fisierele de configuratie, fisierele gazduite, bazele de date si conturile de email. Scopul acestui backup este recuperarea in caz de dezastru si nu restaurarea de date la cererea clientului, oricare ar fi motivul.
- b. Clientul este responsabil pentru propriul backup prin propriile mijloace si resurse daca nu este specificat altfel in contractual de furnizare de servicii.
- c. In cazul in care clientul doreste restaurarea de date din backup-ul efectuat de netflow.ro, acesta va fi furnizat contra cost. Clientul va face solicitarea prin email sau apelarea la serviciul support iar costul va fi determinat dupa caz.

## 7. Garantia uptime

- a. Serviciul oferit de netflow.ro garanteaza un uptime mediu al serverelor de 99.9%
- b. Fac exceptie urmatoarele cazuri:
  - Situatii de forta majora in care noi nu putem avea nici o influenta cum ar fi: razboaie, calamitati naturale, indisponibilitatea/intreruperea comunicatiilor, foc, virusi, hacking, nefunctionarea corecta a unui software oferit de alta sursa (scripturi gratuite, software de comert electronic sau procesator de plati online), flood, cutremure, embargouri, actiuni ale autoritatilor legale.
  - lucrari de intretinere anuntate sau in situatii critice, upgrade-uri ale serverelor
  - Schimbari de nameserver, domain name system (DNS), lucrari in data-center, probleme care nu pot fi controlate de furnizor
  - Probleme de acces ale clientului la serviciile HTTP, FTP, POP, IMAP sau SMTP

## 8. Suport tehnic

- a. Prin support tehnic se intelege interventia furnizorului pentru a remedia o problema tehnica ce tine strict de livrarea serviciului in parametrii stabiliti cu clientul si nu implica niciun cost pentru beneficiar.
- b. Utilizarea panourilor de control presupune un minim de cunostinte tehnice pentru configurarile de baza. Este recomandat ca utilizatorul sa aiba notiuni de inregistrare domenii, DNS, email si configurare client (POP, IMAP, SMTP), transfer de fisiere si configurare client FTP, MYSQL. Configurarea niciuneia din aceste optiuni in numele clientului nu face obiect de suport tehnic.
- c. Toate aplicatiile pentru administrarea serviciilor sunt oferite spre utilizare in limba engleza iar furnizorul nu isi asuma traducerea acestora. Clientul nu va invoca o actiune de support din partea furnizorului pe considerente de limba.
- d. Netflow.ro ofera support extins in cazul in care a fost negociat cu clientul, daca este inclus in pachetul achizitionat sau contra cost.
- e. Metoda preferata de contact atat pentru support tehnic cat si pentru alte comunicari este adresa de email [noc@netflow.ro](mailto:noc@netflow.ro).

## 9. Suspendarea contului pentru neplata serviciilor

- a. Conturile utilizatorilor care nu au achitat tarifele pentru prestarea serviciului in termen de 7 zile de la emiterea de catre furnizor a facturii pro-forma vor fi suspendate pana la confirmarea efectuarii platii sau pana la data efectuarii platii. Reactivarea conturilor se va face numai dupa confirmarea efectuarii platii.
- b. Furnizorul va redeschide conturile inchise pentru neplata tarifelor numai dupa plata integrala a tuturor sumelor datorate de catre utilizator.
- c. In cazul anularii contului de gazduire, datele aferente vor putea fi restituite sau restaurate in termen de 30 de zile de la inchiderea contului in schimbul sumei de 30 de euro +TVA.