



ApTI – Asociația pentru Tehnologie și Internet

info@apti.ro

www.apti.ro

Cod de bune practici – servicii de găzduire (web hosting) Draft

5 aprilie 2011

Preambul

Acest Cod de bune practici reprezintă un set de bune practici minime și dezirabile pentru furnizorii de servicii de găzduire, având rolul de a asigura respectarea intereselor utilizatorilor de astfel de servicii. Codul nu poate avea și deci nici nu are caracter obligatoriu, furnizorii de servicii de găzduire aderând voluntar la acest document și fiind singurii responsabili de respectarea sau nu a acestuia.

Furnizorii de servicii de găzduire care aderă voluntar la acest cod de bune practici se angajează să respecte următoarele clauze:

Informații generale

1. Furnizorul de servicii de găzduire oferă clienților și potențialilor clienți acces facil, prin intermediul site-ului său web, la informații clare și exacte referitoare la:
 - numele sau denumirea furnizorului de servicii;
 - domiciliul sau sediul furnizorului de servicii;
 - numerele de telefon, fax, adresa de poștă electronică și orice alte date necesare contactării furnizorului de servicii în mod direct și efectiv;
 - numărul de înmatriculare sau alte mijloace similare de identificare, în cazul în care furnizorul de servicii este înscris în registrul comerțului sau în alt registru public similar;
 - codul de înregistrare fiscală;
 - tarifele aferente serviciilor oferite, care trebuie indicate cu respectarea normelor privind comercializarea produselor și serviciilor de piață, cu precizarea scutirii, includerii sau neincluzerii taxei pe valoarea adăugată, precum și a cuantumului acesteia¹.

Informații despre contract și modalități de plată

2. Furnizorul de servicii de găzduire este obligat să pună la dispoziție potențialului client, înainte ca acesta să trimită oferta de a contracta, cel puțin următoarele informații, care trebuie să fie exprimate în mod clar, neechivoc și într-un limbaj accesibil:
 - etapele tehnice care trebuie urmate pentru a încheia contractul;
 - dacă contractul, odată încheiat, este stocat sau nu de către furnizorul de servicii și dacă este accesibil sau nu;
 - mijloacele tehnice pe care furnizorul de servicii le pune la dispoziție destinatarului pentru identificarea și corectarea erorilor survenite cu ocazia introducerii datelor;

1 Cf art.5, alin.(1) din Legea nr.365/2002 privind comerțul electronic, republicată

- limba în care se poate încheia contractul;
- codurile de conduită relevante la care furnizorul de servicii subscrie, precum și informații despre modul în care aceste coduri pot fi consultate prin mijloace electronice;

Clauzele și condițiile generale ale contractului propus trebuie puse la dispoziție destinatarului într-un mod care să îi permită acestuia să le stocheze și să le reproducă.²

3. În cazul în care potențialul client transmite prin mijloace electronice oferta de a contracta un serviciu, furnizorul de servicii de găzduire confirmă primirea ofertei, prin trimiterea unei dovezi de primire prin poșta electronică sau printr-un alt mijloc de comunicare individuală echivalent, la adresa indicată de către client, fără întârziere.³

4. Furnizorul de servicii de găzduire oferă informații clare despre modalitatea de plată disponibilă pentru plata serviciilor furnizate și despre serviciile de facturare oferite (de exemplu, factură electronică transmisă prin e-mail, factură stocată pe website-ul furnizorului, într-un cont al clientului, factură transmisă prin poștă, etc.).

Înregistrare și transfer de nume de domenii

5. În cazul în care furnizorul de servicii de găzduire este și registrar sau reseller pentru nume de domenii, iar clientul solicită ambele servicii, numele de domeniu solicitat și alocat clientului este înregistrat pe numele clientului, nu al furnizorului de servicii.

6. În cazul în care furnizorul de servicii de găzduire este și registrar sau reseller pentru nume de domenii, poate iniția o procedură de transfer al unui nume de domeniu numai la solicitarea explicită a registrantului. De asemenea, furnizorul nu va lua nicio măsură pentru a împiedica un registrant să transfere un nume de domeniu către un alt furnizor de servicii.

Transmitere de plângeri/sesizări/solicitări de informații sau de asistență tehnică

7. Furnizorul de servicii de găzduire pune la dispoziția clienților un sistem prin intermediul căruia pot fi transmise plângeri, sesizări, solicitări de informații sau de asistență tehnică. Sistemul trebuie să asigure primirea plângerilor/sesizărilor/solicitărilor și transmiterea confirmărilor de primire către client. Ex: o adresă de e-mail dedicată, ce confirmă automat primirea solicitării.

Este de preferat un sistem de "ticketing", care să permită înregistrarea fiecărei plângeri/sesizări/solicitări cu un cod unic, pe baza căruia să poată fi urmărit stadiul solicitării, precum și parametrii calitativi ai procesului de soluționare (durata până la primul răspuns, durata estimată de soluționare, răspunsul dat de către furnizor).

În plus, furnizorul de servicii de găzduire pune la dispoziție, pe site-ul său, un ghid cuprinzând informații despre cele mai frecvente probleme tehnice semnalate de către clienți și despre modalitatea de soluționare a acestora, astfel încât acest ghid să poată fi consultat în orice moment de către clienți.

2 Cf. art.8 din Legea nr.365/2002 privind comerțul electronic, republicată

3 Cf. art.9 din Legea nr.365/2002 privind comerțul electronic, republicată

Caracteristici tehnice. Întreruperea/suspendarea serviciilor

8. Furnizorul de servicii de găzduire se asigură că deține capacitățile tehnice necesare pentru a furniza servicii de web hosting: capacitate de găzduire optimă, server dedicat, proceduri de continuitate a afacerii și de recuperare după dezastre. Toate aceste aspecte sunt aduse la cunoștința clientului, prin publicarea pe pagina web a furnizorului.

9. Înainte de încheierea contractului cu un client, furnizorul de servicii de găzduire îi oferă acestuia informații referitoare la durata maximă a întreruperilor în furnizarea serviciilor.

10. În cazul în care furnizorul de servicii de găzduire efectuează lucrări de mentenanță care pot afecta furnizarea serviciului de găzduire (site-ul clientului nu poate fi accesat pentru o anumită perioadă de timp), informează din timp clientul asupra efectuării acestor lucrări și asupra duratei în care web site-ul nu poate fi accesat. Furnizorul va reduce această perioadă la minimul posibil.

11. În cazul în care se produc întreruperi ale serviciilor datorată unor lucrări de mentenanță, asupra cărora clientul nu a fost informat în prealabil, furnizorul de servicii de găzduire transmite, după restabilirea serviciilor, o notificare către client în care îl informează despre cauzele acestei situații.

12. Furnizorul de servicii de găzduire comunică clienților detalii despre natura și durata întreruperilor (programate și neprogramate) în furnizarea serviciilor prin e-mail sau/și prin canale alternative (sms, Twitter, Facebook). În cazul utilizării de canale alternative, acestea trebuie să fie menționate pe site-ul web al furnizorului (ex: pagina de contact).

13. În cazul încălcării grave sau repetate de către client a obligațiilor contractuale (ex: infectarea site-ului găzduit cu troieni, spam, neplata datoriilor), furnizorul de servicii poate decide întreruperea/suspendarea furnizării serviciilor. În acest caz, îl informează pe client despre motivele măsurii și îi solicită remedierea situației în vederea restabilirii serviciilor.

14. În cazul în care furnizorul de servicii de găzduire întrerupe/suspendă furnizarea serviciilor la solicitarea autorităților competente și în cazuri strict delimitate de lege⁴ (referitoare la existența de conținut ilegal pe site-ul vizat de această decizie), va informa de îndată clientul, astfel încât acesta să poată formula o contestație împotriva deciziei luate.

Securitate și protecția datelor cu caracter personal

15. Furnizorul de servicii de găzduire are o politică de securitate clară, pe care o aduce la cunoștința clienților, prin publicare pe site-ul său. Furnizorul de servicii oferă un nivel ridicat de securitate pentru site-urile web găzduite: firewall; server software care permite identificarea potențialelor riscuri de securitate.

⁴ Art.16, alin.(3) din Legea nr.365/2002 privind comerțul electronic: "Furnizorii de servicii sunt obligați să întrerupă, temporar sau permanent, transmiterea într-o rețea de comunicații ori stocarea informației furnizate de un destinatar al serviciului respectiv, în special prin eliminarea informației sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicații ori prestarea oricărui alt serviciu al societății informaționale, dacă aceste măsuri au fost dispuse de autoritatea publică definită la art. 17 alin. (2); această autoritate publică poate acționa din oficiu sau ca urmare a plângerii ori sesizării unei persoane interesate."

16 Furnizorul de servicii de găzduire precizează în mod clar dacă oferă un back up pentru serviciile Internet oferite și cât de des se face acesta.

17. Furnizorul de servicii de găzduire deține un certificate SSL (eventual verde, prin prisma verificării companiei de către un terț).

18. Furnizorul de servicii de găzduire are o politică clară în domeniul protecției vieții private și datelor cu caracter personal, pe care o aduce la cunoștința clienților, prin publicare pe site-ul său. Datele personale ale clientului nu pot fi puse la dispoziția terților în nicio circumstanță. Furnizorul își ia angajamentul de a nu folosi datele de contact ale clienților pentru transmiterea de mesaje comerciale decât în cazul în care are acordul clientului.

Furnizorul de servicii de găzduire, în calitate de operator de date cu caracter personal, notifică Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal prelucrările de date cu caracter personal pe care le efectuează.⁵

Încetarea activității

19. În cazul în care furnizorul de servicii decide sau este forțat să își înceteze activitatea, va notifica clienții cu cel puțin **... zile** înaintea încetării efective a activității, astfel încât clienții să aibă suficient timp la dispoziție pentru a apela la serviciile unui alt furnizor.

5 Cf art.22 din Legea nr.677/2001 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.