

Anexa la Contractul nr. _____ din data _____ privind furnizarea Serviciului Telefonic Fix

Incheiata astazi _____

Prezenta Anexa privind furnizarea Serviciului Telefonic Fix face parte integranta din „Contract Cadru pentru Furnizarea Serviciilor de Comunicatii Electronice” incheiat intre Parti si este guvernata de continutul acestuia.

1. Definitii si interpretari

(A) Serviciu – in aceasta Anexa orice referire la Serviciul Telefonic Fix

(B) Activarea Serviciului – Notificare din partea Furnizorului prin care Beneficiarul este instiintat ca din acel moment Serviciul poate fi folosit la parametrii contractati si ca Serviciul va incepe sa fie facturat conform tarifelor si taxelor din aceasta Anexa.

2. Obiectul si Valabilitatea Anexei

2.1. Beneficiarul comanda Furnizorul furnizarea de servicii de telefonie fixa pentru efectuarea de convorbiri de voce, date si fax catre destinatii locale, interurbane si internationala cunoscute in oferta Furnizorului sub numele de „Serviciul Telefonic Fix”. Partile convin ca obligatiile stipulate in prezenta Anexa vor intra in vigoare de la data semnarii procesului verbal de punere in functiune a Serviciului.

2.2. Prezenta anexa intra in vigoare la data semnarii sale de catre ambele parti si are o durata initiala de _____ an(i).

3. Descrierea Serviciului

3.1. Serviciul Telefonic Fix permite Beneficiarului sa initieze convorbiri telefonice, de fax si de date cu ajutorul unui modem catre destinatiile si tarifele prezentate in Articolul 6. Furnizorul va aloca Beneficiarului numerotatie din Planul National de Numerotatie astfel incat clientul sa poata primi apeluri din exterior din alte retele de telefonie.

3.2. Pentru retele fixe si mobile cu care Furnizorul nu are relatii comerciale nu este posibila receptia de apeluri din aceste retele.

3.3. Furnizorul furnizeaza urmatoarele servicii pentru toate liniile telefonice puse la dispozitie:

Apel in asteptare cu comutarea intre apeluri	Hold / Muzica
Mai multe numere telefon pe aceeasi linie	Conferinta in 3
Afisarea Numarului Apelant (CLIP)	Voice Mail (robot) cu receptia mesajelor in email
Restrictionarea Afisarii Numarului in mod selectiv sau total	Interfata web pentru vizualizarea convorbirilor si a mesajelor
Redirectionarea apelurilor cand telefonul este ocupat	Calitatea liniei pentru date: Circuit 64 kbps nerestricționat
Redirectionarea apelurilor cand nu raspunde nimeni	Calitatea liniei pentru voce: 64 kbps pentru transfer audio 3,1 kHz
Redirectarea tuturor apelurilor	Calitatea liniei pentru fax: Conform T.38 sau canal liber 64kbps
Redirectarea selectiva a apelurilor catre un alt numar	

4. Conectarea la Serviciu

4.1. Conectarea Beneficiarului la Serviciu se va face prin instalarea de catre Furnizorul de linii dedicate si/sau de furnizare de acces VOIP prin Internet:

Adresele si tipurile de conectare la Serviciu	
La adresa _____ vor fi instalate _____ porturi de voce din care _____ analogice si _____ ISDN PRI/PRA si _____ ISDN BRI/BRA pana la data de _____	
La adresa _____ vor fi instalate _____ porturi de voce din care _____ analogice si _____ ISDN PRI/PRA si _____ ISDN BRI/BRA pana la data de _____	
La adresa _____ vor fi instalate _____ porturi de voce din care _____ analogice si _____ ISDN PRI/PRA si _____ ISDN BRI/BRA pana la data de _____	
La adresa _____ vor fi instalate _____ porturi de voce din care _____ analogice si _____ ISDN PRI/PRA si _____ ISDN BRI/BRA pana la data de _____	
Beneficiarul va avea acces la _____ trunchiuri VOIP prin protocol SIP accesate cu username: _____ si parola _____ si la _____ trunchiuri VOIP accesate prin H.323 de la adresele de IP _____ pana la data de _____	

4.2. Numerotatia alocata beneficiarului este prezentata in tabelul urmatoare:

Numar de apel PSTN

5. Costul Serviciului

5.1. Furnizorul va percepe urmatoarele abonamente si taxe pentru furnizarea Serviciului

Taxe	
a) Abonament lunar: _____ EUR	d) Taxa dezinstalare: _____ EUR
b) Taxa instalare: _____ EUR	e) Taxa reconectare: _____ EUR
c) Valoarea minima facturata lunar: _____ EUR	-

5.2. Pentru activarea serviciului se va perce o singura data o taxa egala cu valoarea data in articolul 5.1 litera „b”. Aceasta taxa de activare va acoperi toate costurile asociate cu activarea Serviciului pentru Beneficiar.

5.3. Lunar Furnizorul va percepe un abonament lunar indiferent de cuantumul convorbirilor efectuate utilizand Serviciul. Valoarea acestuia este prevazuta la articolul 5.1. litera „a”.

5.4. Convorbirile efectuate utilizand Serviciului vor fi tarificate conform listei de preturi de la articolul 6.1 si 6.2.

5.5. In cazul in care Serviciul a fost suspendat Beneficiarului conform articolului 8.1 din Contract, Beneficiarul va plati o taxa de reconectare a carui valoare este data la articolul 5.1. litera „e” si care acopera toate costurile necesare reactivarii Serviciului.

5.6. Lunar Furnizorul poate percepe un abonament lunar, cuantumul care va fi scazut din costul convorbirilor. Valoarea acestuia este prevazuta la articolul 5.1. litera „c”.

6. Lista destinatiilor si tarife

6.1. Urmatoarea lista de tarife si destinatii este valabila pentru accesul la Serviciu in conditiile descrise in Articolul 7 sin in Articolul 9 din prezenta Anexa..

Destinatia	Tarif (€)
Romtelecom	0,020
Vodafone	0,075
Orange	0,075
Cosmote	0,090

Destinatia	Tarif (€)
Zapp	0,090
DigiMobil	0,090
Cobalt IT	0,000
Alte retele de telefonie fixa din Romania (03xx-XXXXXX)	0,020

- 6.2. Lista de tarife pentru destinatii internationale este disponibila pe internet, la adresa www.ilink.ro.
- 6.3. Tarifarea se face la 10 secunde dupa primul minut pentru destinatii nationale si la minut pentru destinatii internationale.
- 6.4. In cazul oricaror modificari ale Tarifelor prevăzute în aceasta Anexa, Furnizorul va notifica in scris Beneficiarul cu 30 (treizeci) zile anterior aplicarii modificarii. In cazul unei cresteri a Tarifelor pentru Serviciu, Beneficiarul va informa Furnizorul daca accepta modificarea si cuantumul acesteia in termen de cel mult 30 (treizeci) zile de la primirea notificarii. In cazul in care Beneficiarul nu informeaza Furnizorul daca accepta modificarea si cuantumul acesteia in acest termen, modificarea va fi considerata acceptata. Daca Beneficiarul refuza sa accepte modificarea, acesta are dreptul sa denunte unilateral contractul, fara a plati nici o despagubire. In cazul unei modificari constand intr-o reducere a Tarifelor pentru Serviciu, acestea vor fi considerate acceptate de Beneficiar a priori.
- 6.5. Pentru destinatiile care nu sunt trecute in listele prezentate la art. 6.1. si 6.2. nu se pot initia convorbiri telefonice prin acest Serviciu.
- 7. Nivelul de Calitate si Garantare a serviciului**
- 7.1. Furnizorul garanteaza functionarea continua a serviciului timp de 99,8% din timp. Prin functionarea serviciului intelegandu-se capacitatea de a primi si da apeluri telefonice, de date sau de fax.
- 7.2. Furnizorul garanteaza o rata de conectare (ASR = answer seize ratio) in propria retea si catre alte retele de peste 30%
- 7.3. Furnizorul asigura o calitate a vocii superioare in propria retea si prin interconectarile cu alte retele – prin tranzitul in cadrul retelei in format *clear channel*, G.711 sau in cazuri foarte rare G.729 si G.723. Interconectarile cu alte retele fixe sau mobile din Romania sau strainatate sunt realizate utilizand aceleasi tehnologii la care se adauga tehnologia TDM.
- 7.4. Furnizorul garanteaza ca acele convorbiri care pot fi catalogate ca avand: ecou, intreruperi, pacanituri sau sacadari ale conversatiei purtate exclusiv in retele fixe din Romania sau strainatate nu depasesc 2% din totalul apelurilor originare sau primite.
- 7.5. Furnizorul nu garanteaza nivelul sunetului („cat de tare se aude”) inregistrat intr-o conversatie deoarece acesta depinde de calitatea telefoanelor.
- 7.6. Despagubirile datorate de Furnizorul in cazul nerespectarii acestor nivele minime garantate sunt specificate in capitolul 10 din Contract. Orice despagubire se acorda fie pe urmatoarea factura care urmeaza a fi emisa de catre Furnizorul catre Beneficiar, fie prin transfer bancar. Alegerea apartinand Furnizorul.
- 8. Servicii de intretinere si suport**
- 8.1. Furnizorul asigură suport pentru Beneficiar prin Centrul de Suport , disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. Centrul de Suport poate fi contactat prin următoarele metode:
- | | |
|--------------------------------|--|
| Centrul de Suport (NOC) | Telefon fix: +4021.200.93.94 ; 9394; +4031.060.93.94
Telefon mobil: +40746.160.605
Fax: +4031.060.93.95
E-Mail: suport@evolva.ro ; tech@evolva.ro |
|--------------------------------|--|
- 8.2. Serviciul de relatii cu clientii este disponibil non-stop garantand o preluare a reclamatiei in termen de 10 minute de la apel.
- 8.3. Termenul de interventie pentru remedierea reclamatiei este de maxim 4 ore in timpul orelor de lucru normale sau de 8 ore in afara acestor ore. Termenul maxim de remediere a unei probleme este de 24 de ore.
- 8.4. Se consideră întrerupere a serviciului furnizat de Furnizorul, așa cum este definit în contract: orice întrerupere neașteptată a serviciului mai mare de 10 (zece) minute. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile programate și notificate în avans de către Furnizorul. Nu se consideră lipsă de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durată mai mică sau egală de 10 (zece) minute. Furnizorul nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se consideră lipsă serviciu întreruperile datorate unor cauze ce țin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea alimentării echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, etc).
- 8.5. În cazul întreruperii serviciului, Beneficiarul va înregistra la Centrul de Suport al Furnizorului un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefuncționalitate în termen de maxim 2 ore de la momentul în care lipsa serviciului a fost rezolvată. Durata întreruperii serviciului este determinată numai de Furnizor, pe baza înregistrărilor sale interne.
- 8.6. Raportarea întreruperilor se va face de către Beneficiar numai prin reprezentanții săi autorizații conformitate cu prevederile contractuale. La raportarea întreruperilor, reprezentantul Beneficiarului care raportează va specifica:
- numele său complet

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

9. Reguli de Utilizare a Serviciului Telefonic Fix

- 9.1. Aceste reguli de utilizare a rețelei și ale Serviciului Telefonic Fix sunt valabile pentru toți Beneficiarii sau alte terțe părți care folosesc rețeaua și serviciile Furnizorului ca mijloc de comunicare. Furnizorul nu tolerează nici un abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sau a serviciilor sale chiar dacă este originat de la Beneficiarii Furnizorului sau orice terță parte ce folosește rețeaua Furnizorului ca mediu de comunicare.
- 9.2. Furnizorul definește ca abuz sau folosire ilegală a rețelei și a serviciilor sale următoarele:
- Utilizarea capacităților Furnizorului de terminare de apeluri în rețele naționale, fixe și mobile, originare în afara teritoriului României, fără acordul scris în prealabil al Furnizorului.
 - Revanzarea serviciilor Furnizorului către terți, parteneri sau intermediari ai Beneficiarului, este ilegală și va fi considerată abuz, fiind tratată ca atare.
 - Orice activitate ce are ca scop accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse ce nu au un caracter public.
 - Orice altă activitate care are ca scop generarea de trafic telefonic fraudulos.
- 9.3. Rețeaua Furnizorului poate fi folosită de către beneficiarii finali (abonații) pentru a termina apeluri originare de către ei în alte rețele. Beneficiarii înțeleg că trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare impuse de către Furnizor. Orice încercare de violare a securității rețelei Furnizorului sau a oricărui alt furnizor de servicii telefonice sau orice încercare de abuz sunt interzise.
- 9.4. Beneficiarii înțeleg că Furnizorul nu poate avea controlul strict al traficului originat și terminat în rețeaua sa.
- 9.5. Beneficiarilor sau oricăror terți care folosesc rețeaua și serviciile Furnizorului le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor să permită folosirea acestora în scopul ilegal.
- 9.6. În anumite cazuri, Furnizorul poate bloca serviciul de origine/terminare de apeluri către un anumit SIP trunk în cazul în care se constată o utilizare abuzivă sau frauduloasă a serviciului furnizat.
- 9.7. Beneficiarii care folosesc serviciile Furnizorului pentru activități ce încalcă prevederile legale în vigoare sau regulile Furnizorului, li se poate suspenda serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată, fără a atrage răspundere din partea Furnizorului în fața potențialelor daune cauzate Beneficiarului sau unui terț, în termen de 24 de ore sau imediat, fără notificare, în funcție de gravitatea problemei. Dacă serviciul este oprit imediat Furnizorul va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația apărută. Furnizorul va investiga toate plangerile legate de acest tip de incidente, primite de la terți, și va coopera cu instituțiile legale pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă Furnizorul primește o plângere, îndreptată către un Beneficiar al său, aceasta va fi investigată de către Furnizor, urmând ca în cazul în care se descoperă un abuz sau o fraudă, a se lua toate măsurile legale ce se impun.
- 9.8. Beneficiarul înțelege că Furnizorul este singura entitate abilitată să administreze/configureze echipamentele și accesoriile ce asigură accesul la rețeaua și serviciile Furnizorului.

10. Rezilierea Anexei

- 10.1. Condițiile de încetare a Contractului și / sau a acestei Anexă sunt prevăzute în Contract, în cadrul articolului 9.
- 10.2. Încetarea Contractului sau a Anexei la solicitarea expresă a Beneficiarului în baza articolului 9.1 litera b din Contract presupune plata unei taxe de deinstalare cu valoarea specificată în articolul 5.1 din prezenta anexă. Taxa asigură întreruperea Serviciului și deinstalarea tuturor echipamentelor proprietatea Furnizorului. Taxa va fi facturată în primul ciclu de facturare de la data cerută de reziliere.
- 10.3. În cazul în care Beneficiarul solicită rezilierea unilaterală a Contractului sau a Anexei în primele 12 luni de la data Activării Serviciului, atunci Beneficiarul va plăti până la expirarea perioadei de 12 luni de la Activarea Serviciului o penalizare egală cu 30% din valoarea mai mare dintre valoarea minimă facturată lunar și abonamentul lunar. Această penalizare va fi facturată lunar de către Furnizorul până la expirarea perioadei.

11. Alte prevederi

- 11.1. În cazul în care Beneficiarul refuză să înapoieze echipamentele instalate de Furnizorul sau acestea sunt deteriorate sau stricate din vina Beneficiarului, Beneficiarul va suporta integral costul de înlocuire a acestora în conformitate cu valoarea prezentată pe procesul verbal de predare primire încheiat între Parti.
- 11.2. În cazul în care intervin dispute între Beneficiar și Furnizorul privind existența, durata, lungimea și tarifarea convorbirilor telefonice facturate, Furnizorul va pune la dispoziția Beneficiarului toate informațiile de care dispune referitoare la respectivele convorbiri pentru a demonstra Beneficiarului buna-voință și facturarea corectă.

Această Anexă conține 5 pagini și este semnată în două exemplare în limba română, câte unul pentru fiecare Parte.

Furnizorul,

Beneficiar,

Nume:

Functia:

Nume:

Functia: