

ANEXA 2 - Servicii Client din data de _____ la **Contractul nr.** _____ din _____

ID Serviciu: _____

Tip Serviciu:

SmartPBX - Centrală Telefonică Virtuală

Detalii Serviciu

Se va completa conform ofertei comerciale

Termen instalare:

0 zile

Perioadă prestare:

0 luni

Valoare abonament lunar:

0 €

Taxă instalare:

0 €

Taxă deinstalare:

0 €

Taxă chirie echipamente:

0 €

Taxă colocare:

0 €

Taxă reconectare:

0 €

Prețurile sunt exprimate în € (EURO) și nu conțin T.V.A.

Generat astăzi, _____, în format electronic.

DOTRO Telecom SRL.	_____
Reprezentant: Alexandru Balan	Reprezentant: _____
Funcția: <i>Reprezentant Legal</i>	Funcția: _____
Data:	Data:
Semnătură	Semnătură

CONDIȚII SPECIALE PENTRU SERVICIUL CENTRALĂ TELEFONICĂ VIRTUALĂ - SMARTPBX

Articolul 1 - Obiectul Contractului

1.1. Obiectul prezentului contract îl constituie furnizarea către client a serviciului de Centrală Telefonică Virtuală - SmartPBX. Caracteristicile acestei soluții sunt descrise în prezenta anexă.

Articolul 2 - Modalități de Derulare a Contractului

2.1. Serviciul de Centrală Telefonică în Cloud constă în punerea la dispoziția CLIENTULUI o soluție software, gazduită pe serverele DOTRO și care poate fi accesată folosind o conexiune la internet. Printre funcțiile acestei soluții se numără: mesaj de întâmpinare, IVR, cozi de așteptare, music-on-hold, rapoarte, statistici, definire interioare/agenți, notificări, etc.

2.2. Termenul de implementare a soluției de Centrală Telefonică Virtuală este menționat în prezenta anexă. Termenul poate varia cu plus 7 zile în funcție de alți factori externi ce nu țin de DOTRO. DOTRO nu poate fi obligată la plata de daune interese către CLIENT în cazul în care întârzie cu instalarea peste termenul menționat.

2.3. Serviciul de Centrală Telefonică Virtuală va fi disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția eventualelor defecțiuni care vor fi tratate conform procedurii menționate la Art. 6.3. și a eventualelor lucrări planificate conf. Art. 6.5.

2.4. Serviciile de întreținere și reparații a rețelei interne a CLIENTULUI sau configurarea echipamentelor proprii nu fac obiectul prezentului contract.

Articolul 3 - Tarifele Serviciului

3.1. Pentru serviciul de Centrală Telefonică în Cloud, CLIENTUL va achita tarifele menționate în prezenta anexă care sunt constituite din: tarif abonament lunar, taxă de instalare, taxă de deinstalare, taxă de chirie echipamente, taxă de reconectare și alte taxe menționate în rubrica Descriere Serviciu. Plata tarifului abonamentului lunar va începe de la data activării serviciului.

3.2. CLIENTUL poate solicita suspendarea temporară a serviciului, pe o perioadă maximă de 1 lună într-un an calendaristic. Pe perioada suspendării DOTRO nu va emite facturi pentru respectivele servicii și nici nu va percepe taxă pentru suspendare temporară. Suspendarea temporară atrage prelungirea contractului cu perioada în care serviciul a fost suspendat.

Articolul 4 - Obligațiile Părților

4.1. DOTRO se obligă:

- să asigure activarea serviciului de Centrală Telefonică Virtuală conform Art. 2.2.
- să monitorizeze permanent serviciile CLIENTULUI și să asigure un program de asistență tehnică, permanent 24 ore din 24 pe zi, 7 zile pe săptămână.
- să asigure funcționarea serviciului de Centrală Telefonică Virtuală în condițiile menționate în prezenta anexă.
- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract.
- să acorde reduceri la factura lunară, în scop de despăgubiri, către CLIENT, pentru nerespectarea clauzelor contractuale, altele decât cele privind nivelurile de calitate convenite, în special pentru nerespectarea oricărui termen, ca urmare a solicitării scrise din partea CLIENTULUI, în cotă de 0.1% pe zi, din contravaloarea serviciului în cauză. Aceste reduceri nu vor putea depăși valoarea lunară a abonamentului.

4.2. CLIENTUL se obligă:

- să achite lunar contravaloarea abonamentului serviciilor, a taxelor de instalare, a taxelor de chirie echipamente, a taxelor de reconectare, după caz.
- să semnaleze către DOTRO în cel mai scurt timp orice defecțiune apărută.
- să semneze, după caz, procesul verbal de predare-primire a echipamentelor DOTRO, după caz
- să respecte întocmai obligațiile rezultate din derularea prezentului contract
- să permită DOTRO verificarea stării echipamentelor predate CLIENTULUI, oricând acesta o va solicita
- să returneze către DOTRO echipamentele primite spre utilizare, atât la cererea DOTRO cât și la încetarea contractului pe bază de proces verbal de predare-primire.
- să comunice DOTRO orice modificare relevantă privind în special sediul social, denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa de facturare. DOTRO nu își asumă răspunderea în cazul neactualizării acestora de către CLIENT.

Articolul 5 - Răspunderea Contractuală

- 5.1. CLIENTUL este singurul răspunzător pentru informațiile transmise prin rețeaua DOTRO.
- 5.2. DOTRO nu este răspunzător pentru alterarea informațiilor transportate în exteriorul sistemului propriu de comunicații de date. DOTRO nu va fi răspunzător de erori, căderi de rețea, alterarea și/sau securitatea informațiilor care tranzitează alte sisteme sau datorate căderii oricărei terțe părți, după caz.
- 5.3. DOTRO nu este în niciun fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate ale CLIENTULUI sau ale terților cu care CLIENTUL se află în contract, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a Serviciului. Singurul remediu care poate fi solicitat de către CLIENT este de a i se reduce în mod proporțional abonamentul lunar conform perioadelor de nefuncționare, în cazul în care prin contractul semnat se specifică plata unui abonament lunar pentru serviciul în cauză.
- 5.4. CLIENTUL este direct răspunzător de orice deteriorare adusă echipamentelor DOTRO aflate în posesia sa. În caz de pierdere sau deteriorare acesta va datora DOTRO contravaloarea echipamentelor prevăzută în procesul verbal de predare-primire. În caz de nereturnare de către CLIENT a acestor echipamente în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la încetarea contractului pentru respectivul serviciu sau de la data cererii emise de DOTRO, acesta va fi obligat la plata de despăgubiri către DOTRO în cuantum de 0.5% pe zi de întârziere calculate asupra contravalorii totale a echipamentelor nereturnate prevăzută în procesul verbal de predare-primire.

Articolul 6 - Asigurarea Calității Serviciului

- 6.1. Serviciul ce face obiectul prezentei anexe se încadrează în clasa 0 de calitate, conform deciziei ANCOM, Nr. 138/2002.
- 6.2. DOTRO se obligă să remedieze eventualele defecțiuni reclamate de către CLIENT în termen de 4 ore dacă reclamația este raportată și înregistrată la centrul de suport tehnic DOTRO în timpul programului de lucru (Luni-Vineri între orele 09:00 - 18:00) sau până la ora 12:00 a următoarei zile lucrătoare, dacă reclamația este raportată și înregistrată după terminarea programului de lucru. În caz de intervenții speciale în condiții deosebite (zăpadă, ninsori abundente, furtuni, inundații, blocaje ale căilor de acces și/sau trafic, temperaturi extreme) termenul de intervenție este de 48 de ore de la înregistrarea reclamației.
- 6.3. CLIENTUL va putea transmite înștiințarea despre posibilele erori de funcționare 24 de ore pe zi utilizând datele de contact din ANEXA 1 - Detalii Contact. Sesizarea va fi înregistrată în sistemul de preluare sesizări al DOTRO, sub forma unui Tichet, al cărui număr unic de identificare va fi transmis CLIENTULUI și va servi la urmărirea cererii respective până la soluționarea definitivă. Deranjamentul constat de către CLIENT va fi notificat către DOTRO numai după diagnosticarea propriilor echipamente.
- 6.4. Disponibilitatea garantată a serviciului este de 99.7% pe lună și se va calcula după următoarea formulă: $Disponibilitate = (A-B) \times 100 / A$, unde: A =numărul de ore din lună, B =numărul de ore de nefuncționare. Pentru nerespectarea disponibilității garantate, DOTRO va acorda CLIENTULUI reduceri care se vor calcula astfel: din disponibilitatea garantată se scade disponibilitatea realizată, numărul de ore rezultat va fi numărul de ore pentru care se acordă reduceri de nefuncționare, iar valoarea unei ore va fi calculată împărțind contravaloarea abonamentului lunar la numărul de ore din luna pentru care se calculează disponibilitatea. Nu vor fi luate în calcul pentru stabilirea disponibilității: întreruperile planificate, întreruperile datorate de forța majoră, defectarea sau nefuncționarea corespunzătoare a echipamentelor CLIENTULUI. Aceste reduceri se vor acorda numai în urma unei cereri din partea CLIENTULUI și se vor regăsi pe factura din luna următoare cererii.
- 6.5. Lucrări planificate pentru întreținerea rețelei. DOTRO va anunța CLIENTUL cu cel puțin 24 de ore înainte despre ziua, ora și durata estimativă a intervenției precum și serviciile afectate. Intervenția va fi înregistrată în rapoartele tehnice ale DOTRO. Durata acestor lucrări nu va fi luată în calcul pentru calculul disponibilității serviciului.

DOTRO Telecom SRL.	_____
Reprezentant: Alexandru Balan	Reprezentant: _____
Funcția: <i>Reprezentant Legal</i>	Funcția: _____
Data:	Data:
Semnătură	Semnătură