

CONTRACT-TIP
DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

nr. 3224002 din 03.06.2015 / 28/15

1. PĂRȚILE CONTRACTULUI

FURNIZORUL S.A. „MOLDTELECOM” cu Sediul: bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 10, MD-2001, mun. Chișinău, c.f. 1002600048836, cod TVA 0200341 și

ABONATUL Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, IDNP/Cod fiscal 1007601000791
(Nume, Prenume, Patronimic / Denumire Întreprindere)

PĂRȚILE specificate, au semnat prezentul Contract și Anexele acestuia cu respectarea următoarelor clauze:

2. OBIECTUL CONTRACTULUI

Prezentul Contract reglementează relațiile contractuale între FURNIZOR, în calitate de furnizor de Servicii de comunicații electronice, specificate în Anexele aferente prezentului Contract (în continuare „Anexe”) și ABONAT, în calitate de utilizator final al acestor Servicii.

3. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

- 3.1 FURNIZORUL se obligă să furnizeze ABONATULUI Servicii, în conformitate cu condițiile stipulate în prezentul Contract și Anexele aferente.
- 3.2 FURNIZORUL se obligă să asigure conectarea Serviciilor în termenele stabilite în Anexele la prezentul Contract/în cererea de portare a numărului.
- 3.3 FURNIZORUL își asumă responsabilitatea să respecte confidențialitatea deplină (cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova) referitor la conținutul datelor despre ABONAT.
- 3.4 FURNIZORUL își rezervă dreptul de a modifica condițiile Contractului de furnizare a Serviciilor și tarifelor acestora, fiind condiționat de prevalarea unor circumstanțe legale imprevizibile sau incidența altor factori care justifică aplicarea modificărilor, asigurând informarea ABONATULUI în prealabil cu 30 de zile. Îmbunătățirea condițiilor contractuale sau micșorarea tarifelor, vor putea fi aplicate imediat, cu anunțarea ulterioară a ABONATULUI.
- 3.5 FURNIZORUL este în drept de a întrerupe prestarea Serviciilor ABONATULUI, ABONATUL fiind informat în prealabil cu cel mult 30 de zile în următoarele cazuri:
 - 3.5.1 Desfășurarea lucrărilor de deservire tehnică în rețea;
 - 3.5.2 Desfășurarea lucrărilor planificate în rețea;
 - 3.5.3 Atingerea pragului de deconectare;
 - 3.5.4 Încălcarea condițiilor contractuale.
- 3.6 FURNIZORUL își rezervă dreptul de a contacta telefonic ABONATUL prin intermediul Centrului de Apel.
- 3.7 În cazul neonorării obligației de achitare de către ABONAT a serviciului furnizat, FURNIZORUL este în drept de a transmite dosarul companiilor prestatoare de servicii de rambursare a datoriilor, în vederea rambursării datoriei.
- 3.8 FURNIZORUL este în drept de a conecta IVR-ul la numărul de telefon al Serviciului Suport Clienți în cazul întreruperii Serviciului pe motivul defecțiunilor tehnice.
- 3.9 În cazul rezilierii prezentului Contract și neachitării datoriilor de către ABONAT, FURNIZORUL este în drept, cu acordul în scris al ABONATULUI, să transfere suma datoriilor în contul altor Servicii prestate ABONATULUI de către FURNIZOR în baza altor Contracte.

4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ABONATULUI

- 4.1 La momentul semnării Contractului, ABONATUL se obligă să facă cunoștință cu condițiile prezentului Contract, condițiile Anexelor prezentului Contract, tarifele în vigoare și Regulile de utilizare a Serviciilor.
- 4.2 ABONATUL va respecta legislația în vigoare, condițiile prezentului Contract, Anexelor aferente și Regulilor de utilizare a Serviciilor.
- 4.3 ABONATUL va asigura integritatea rețelelor și a confidențialității informației cu caracter personal.
- 4.4 ABONATUL va asigura prezentarea datelor personale corecte, necesare pentru semnarea prezentului Contract. În cazul neonorării obligației de plată a serviciilor furnizate și a echipamentului primit, ABONATUL acordă dreptul FURNIZORULUI de transmitere a datelor personale terțelor persoane în vederea rambursării datoriei formate, inclusiv companiilor de colectare a datoriilor.
- 4.5 ABONATUL va asigura accesul, în urma legitimării personalului FURNIZORULUI, la încăperile ABONATULUI pentru desfășurarea lucrărilor de conectare, instalare și exploatare a echipamentului necesar pentru prestarea Serviciului. ABONATUL va contribui la soluționarea problemelor legate de accesul FURNIZORULUI la locurile de trecere a liniilor și la panourile electrice.
- 4.6 ABONATUL se obligă să achite la timp și în mod integral toate Serviciile în conformitate cu condițiile stipulate în Anexele la prezentul Contract.
- 4.7 ABONATUL are dreptul să anunțe orice deranjament în rețea, apelând Serviciul Suport Clienți și se obligă să achite, conform tarifelor în vigoare, chemarea personalului tehnic al FURNIZORULUI la domiciliu, în cazul în care deranjamentul a fost provocat de acțiunile directe sau indirecte ale ABONATULUI, precum și în cazul stării nesatisfăcătoare a echipamentului și/sau cablului din încăpere, care aparțin ABONATULUI.
- 4.8 ABONATUL se obligă să nu conecteze alți utilizatori sau alte rețele la rețeaua FURNIZORULUI, să nu transmită terței părți drepturile și obligațiile sale contractuale fără acordul prealabil în formă scrisă al FURNIZORULUI. În cazul în care FURNIZORUL își dă consimțământul, noul proprietar își va asuma toate drepturile și obligațiile fostului titular.
- 4.9 ABONATUL are dreptul de a primi consultații, legate de prestarea și achitarea serviciilor la Serviciul Suport Clienți.
- 4.10 ABONATUL fiind informat în scris de către FURNIZOR despre schimbările condițiilor contractuale și nefiind de acord cu acestea, are dreptul să rezilieze prezentul Contract, cu condiția achitării tuturor datoriilor.
- 4.11 În cazul anulării solicitării de portare a numărului sau în cazul nevalidării cererii de portare, ABONATUL este obligat să respecte clauzele de reziliere, prevăzute în compartimentul 8.

5. COSTUL SERVICIULUI ȘI ORDINEA ACHITĂRII

- 5.1 Suma totală a prezentului Contract pentru perioada 01.05-31.12.2015 constituie 55994,00 lei MD cu TVA (6 221,56 lei MD/lună).
- 5.2 ABONATUL achită Serviciile în ordinea și mărimea stabilită în Anexele la prezentul Contract, conform condițiilor, datelor și tarifelor în vigoare, la momentul recepționării Serviciului.

6. RESPONSABILITATEA PĂRȚILOR

- 6.1 Responsabilitatea FURNIZORULUI este limitată la punctul de acces a FURNIZORULUI în RTD/RTFL, în caz când echipamentul terminal este proprietatea FURNIZORULUI și la punctul de conectare - în caz că echipamentul terminal este în proprietatea ABONATULUI.
- 6.2 FURNIZORUL nu răspunde de siguranța soft-ului și echipamentului ABONATULUI (inclusiv echipamentul prestat în condiții de comoditate de la FURNIZOR, cu excepția echipamentului aflat în perioada de garanție), utilizat pentru beneficierea Serviciilor și de starea rețelelor ale terțelor Furnizori.
- 6.3 FURNIZORUL nu poartă răspunderea în cazul deranjamentelor aplicațiilor de program și echipamentului ABONATULUI sau al terței părți, dacă acest program sau echipament nu se află sub controlul direct al FURNIZORULUI.
- 6.4 FURNIZORUL nu poartă responsabilitate pentru utilizarea Serviciului de către terțe părți, aceasta revenindu-i ABONATULUI.
- 6.5 În cazul utilizării echipamentului FURNIZORULUI, ABONATUL își asumă responsabilitatea să preia și să păstreze integritatea acestuia, iar în caz de pierdere, deteriorare și furt a acestui Echipament - să achite FURNIZORULUI toate despăgubirile.
- 6.6 După semnarea Actului de conectare a Serviciului, orice reclamații privind calitatea îndeplinirii lucrărilor de conectare sunt neîntemeiate.
- 6.7 În cazul în care din partea ABONATULUI nu au parvenit reclamații în formă scrisă privind Serviciile prestate de către FURNIZOR, până la data de 10 a lunii următoare celei de gestiune, Serviciile se consideră primite de către ABONAT.

6.8 În cazul neachitării în termen a costului serviciilor furnizate și a echipamentului primit de către ABONAT, FURNIZORUL este în drept a transmite dosarul companiilor prestatoare de servicii de rambursare a datorilor, iar ABONATUL va fi obligat a achita datoria formată și costul serviciilor companiei prestatoare de servicii de rambursare a datorilor. În cazul înaintării acțiunii în instanța de judecată în vederea încasării datoriei, ABONATUL este obligat să achite taxa de stat, cheltuielile de reprezentare în instanțele de judecată, taxele și spezele avansate în cadrul procedurii de executare silită.

7. TERMENUL CONTRACTULUI

7.1 Momentul începerii prestării Serviciului se consideră ziua în care ABONATUL a fost conectat la Serviciu, fapt confirmat prin întocmirea Actului de conectare. Contractul intră în vigoare din ziua semnării acestuia de către ambele Părți și este valabil pe o perioadă nedeterminată. Durata minimă contractuală, indicată în anexele prezentului contract este calculată din data intrării în vigoare a prezentului Contract pentru fiecare locație în parte.

7.2 Dacă Abonatul beneficiază de careva prețuri speciale ale echipamentului oferit și/sau serviciilor, atunci la momentul încheierii contractului se stabilește o perioadă minimă contractuală, durata căreia se stabilește în funcție de oferta corespunzătoare și se specifică în Anexele la Contract, care vor constitui parte integrantă a Contractului. La expirarea perioadei minime contractuale, Contractul se consideră prelungit automat pe o durată nelimitată de timp.

8. REZILIEREA CONTRACTULUI

8.1 Rezilierea Contractului se efectuează la inițiativa ABONATULUI sau a FURNIZORULUI. În cazul solicitării portării numărului de telefon al ABONATULUI, Contractul va înceta la data finalizării procesului de portare.

8.2 Rezilierea Contractului la inițiativa ABONATULUI se efectuează prin înștiințarea FURNIZORULUI în formă scrisă. În acest caz ABONATUL nu este scutit de achitarea tuturor Serviciilor primite și a cheltuielilor suportate de către FURNIZOR (plăți cu titlu de prejudiciu). Soldul pozitiv rămas pe cont va fi transferat cu acordul în scris al ABONATULUI în contul altor Servicii prestate ABONATULUI de către FURNIZOR în baza altor Contracte, în lipsa altei solicitări în scris a ABONATULUI în decurs de 5 zile din momentul sistării serviciului.

8.3 Rezilierea Contractului la inițiativa ABONATULUI pe motiv că FURNIZORUL nu și-a exercitat obligațiile contractuale se efectuează prin înștiințarea FURNIZORULUI în formă scrisă, la care se atașează abaterile obligațiilor contractuale confirmate de organelor competente. În acest caz ABONATUL este în drept de a solicita contravaloarea serviciului prestat necorespunzător și compensarea prejudiciului. Soldul pozitiv rămas pe cont va fi transferat cu acordul în scris al ABONATULUI în contul altor Servicii prestate ABONATULUI de către FURNIZOR în baza altor Contracte, în lipsa altei solicitări în scris a ABONATULUI în decurs de 5 zile.

8.4 Rezilierea Contractului la inițiativa ABONATULUI pe motiv că FURNIZORUL a modificat unilateral condițiile contractuale în detrimentul ABONATULUI, se efectuează prin înștiințarea FURNIZORULUI în formă scrisă în termen de cel mult 30 de zile din momentul informării ABONATULUI cu referire la modificările care urmează a fi efectuate. În acest caz ABONATUL este scutit de achitarea penalizărilor. Soldul pozitiv rămas pe cont va fi transferat cu acordul în scris al ABONATULUI în contul altor Servicii prestate ABONATULUI de către FURNIZOR în baza altor Contracte, în lipsa altei solicitări în scris a ABONATULUI în decurs de 5 zile.

8.5 Rezilierea Contractului la inițiativa FURNIZORULUI se efectuează în următoarele cazuri:

8.5.1 Prestarea Serviciilor creează pericol pentru securitatea și capacitatea apărării Statului, sănătatea și siguranța oamenilor.

8.5.2 ABONATUL folosește Serviciile în scopuri ilegale sau beneficiază de Servicii în mod ilegal, încălcând Regulile de utilizare a Serviciilor și exploatarea tehnică sau folosește echipament necertificat, sau în cazul încălcării p. 4.8 al prezentului Contract și nu înlătură aceste încălcări în decurs de 30 de zile calendaristice de la data primirii notificării în formă scrisă.

8.5.3 ABONATUL nu a achitat Serviciile în termenii specificați în Anexele la prezentul Contract.

8.6 În cazul în care Contractul a fost încheiat pe o perioadă minimă contractuală și Contractul a fost reziliat la cererea ABONATULUI, din vina ABONATULUI până la expirarea perioadei minime contractuale, ABONATUL se obligă să îndeplinească condițiile de reziliere specificate în Anexele la prezentul Contract.

8.7 În cazul în care Contractul a fost încheiat pe o perioadă minimă contractuală și Contractul a fost reziliat la cererea ABONATULUI pe motiv că FURNIZORUL nu și-a exercitat obligațiile contractuale sau a modificat unilateral condițiile contractuale în detrimentul ABONATULUI, până la expirarea perioadei minime contractuale, ABONATUL este scutit de achitarea penalizărilor.

9. CIRCUMSTANȚE DE FORȚĂ MAJORĂ

9.1 Părțile sunt scutite de responsabilitate pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor stipulate în prezentul Contract, dacă vor prezenta probe că cauza neîndeplinirii/îndeplinirii necorespunzătoare, se datorează împrejurărilor de forță majoră (calamități naturale, incendii, catastrofe, tulburări în masă, acțiuni militare, revolte civile, greve, acte normative ale organelor de stat sau ale organelor de conducere locale ce împiedică părților să îndeplinească obligațiile lor contractuale), evenimente independente de voința părților, ce au apărut după încheierea contractului.

9.2 Partea prejudiciată în rezultatul acțiunilor forței majore, este obligată în termen de 10 zile din momentul constatării acestora să anunțe în scris cealaltă Parte despre forța majoră și urmările sale (care au avut loc sau care pot parveni pe viitor), cu anexarea documentelor confirmative. Partea, care nu a vizat în scris cealaltă parte a contractului în termenul indicat, poartă răspundere pentru urmările acestui fapt.

9.3 În cazurile împrejurărilor forței majore, Partea pătimașă este eliberată de obligațiuni până la finalizarea acestor circumstanțe.

10. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

În cazul apariției diferitor contradicții, acestea vor fi mediate de către Părți pe calea tratativelor, în caz contrar, litigiile vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente ale Republicii Moldova.

11. ALTE CONDIȚII

11.1 Părțile se obligă să notifice în formă scrisă despre oricare modificare a informației proprii (adresa, telefon, nume etc.), specificate în prezentul Contract, cu cel puțin 10 zile până la modificare.

11.2 Toate Anexele și Actele adiționale la Contract, completate în mod corespunzător și semnate de reprezentanții împuterniciți ai Părților, sunt părți integrante ale acestuia.

11.3 Toate modificările și completările suplimentare vor fi specificate în documente aferente la Contract, cu semnătura fiecărei Părți.

11.4 Contractul nr. 6221647/A din „22” mai 2014 se consideră reziliat din data 01.01.2015.

11.5 Prezentul Contract cu Anexe și alte documente aferente sunt elaborate și semnate în 2 exemplare, câte un exemplar original pentru fiecare Parte, fiecare exemplar având aceeași putere juridică echivalentă.

FURNIZOR:

ABONAT:

*Sunt de acord cu condițiile contractuale (inclusiv Anexele),
cu Regulile de utilizare a Serviciilor și le accept*

S.A. „MOLDTELECOM”

Semnătura

Numele Prenumele: Vitalie Iurcu

LȘ.

Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei

Semnătura

Numele Prenumele: Ruxanda Glavan

LȘ.

TARIFELE ȘI ORDINEA LOR DE UTILIZARE

1. Condiții de prestare a serviciilor voce prin rețele de comunicații electronice (IP PBX Virtual)

Tabel 1

Modalitate de acces	Număr minim de conexiuni/linii per locație	Taxa de conectare în dependență de tehnologia disponibilă în locația clientului, lei/număr			
		Tehnologia FTTx		Tehnologia xDSL	
		Durata minimă contractuală 7 luni	Durată contractuală nedefinită	Durata minimă contractuală 36 luni	Durata contractuală nedefinită
Port analogic - echipament: Media Gateway					
Port IP - echipament: ATA Adaptor, Telefon SIP, Program Software					

*Tarifele sunt valabile doar la contractarea serviciilor de acces la rețeaua internet, oferite de Moldtelecom S.A. în locațiile respective

2. Tipurile de abonamente:

Tabel 2

Nominalizarea serviciului	PBX Virtual Office Special
Abonament lunar, lei	
Minute locale incluse	
Tarife extra-abonament (de luni până vineri, în intervalul 8:00-21:59), lei/min.	
Tarife extra-abonament (de luni până vineri în intervalul 22:00-7:59, week-end și sărbători legale), lei/min.	
CUG între numerele scurte alocate pe un PBX Virtual (o locație)	
CUG între numerele scurte alocate pe un PBX Virtual (mai multe locații)	
Tarif apeluri naționale către rețelele fixe	
Tarife extra-abonament (de luni până vineri, în intervalul 8:00-21:59), lei/min.	
Tarife extra-abonament (de luni până vineri în intervalul 22:00-7:59, week-end și sărbători legale), lei/min.	
Tarif apeluri naționale către rețelele mobile	
Tarife extra-abonament (de luni până vineri, în intervalul 8:00-19:59), lei/min.	
Tarife extra-abonament, (de luni până vineri în intervalul 20:00-7:59, week-end și sărbători legale), lei/min.	

Note:

- Toate tarifele specificate includ TVA.
- Serviciul CUG este gratuit doar la apelarea prin formarea numerotării scurte.
- Migrarea de la un abonament la altul va fi posibilă din data de la începutul lunii următoare cu depunerea cererii până la data de 15 a lunii curente.
- Convorbirile începute într-o tranșă orară și terminate în altă tranșă orară se taxează conform tarifului pentru tranșa orară în care a început convorbirea.
- Apelurile interurbane, internaționale și către rețelele mobile, cu durata mai mare de 5 secunde, se taxează adițional cu 0,24 lei/apel (TVA inclus).
- Dacă abonatul reziliază contractul la serviciile de acces la rețeaua Internet de bandă largă și/sau IPTV la locația de prestare a serviciului IP PBX Virtual, punctele serviciului IP PBX Virtual corespunzătoare locației se reziliază automat, fără depunerea unei cereri suplimentare.
- În cazul neachitării abonamentului pentru acces Internet și Transport date, serviciul IP PBX Virtual va fi sistat la punctele existente.
- Apelurile spre rețelele internaționale se vor taxa conform tarifulor în vigoare S.A. „Moldtelecom”, care pot fi vizualizate prin accesarea adresei internet: <http://www.moldtelecom.md/> sau prin apelarea Serviciului Clientelă Moldtelecom, la numărul 11855.

3. Condiții privind rezilierea contractului:

La rezilierea integrală a Contractului sau a unui punct de conectare înainte de expirarea duratei minime contractuale sau la rezilierea acestuia de către Furnizor, Abonatul va achita Furnizorului plata cu titlu de prejudiciu ce constă în :

Tabel 3

Taxe de reziliere
Tehnologia FTTx
Durata minimă contractuală 9 luni

Note:

- Taxele includ TVA.
- La reziliere, clienții care au beneficiat de echipament oferit în comod vor restitui echipamentul în stare funcțională și cu toate accesoriile inclusiv.
- Plățile cu titlu de prejudiciu se aplică doar pe durata minimă contractuală. La expirarea acesteia intră în vigoare condițiile de reziliere valabile pentru clienții cu o perioadă contractuală nedefinită.

4. Servicii adiționale

Tabel 4

Denumire serviciu adițional	Perioada achitării	Tarif per număr	Denumire serviciu adițional	Perioada achitării	Tarif per număr
Prezentarea identității apelantului (PBX-V)	lunar		Coadă de așteptare (PBX-V)	lunar	
Redirecționarea apelului (PBX-V)	lunar		Callback (PBX-V)**	lunar	
Apel în Așteptare (PBX-V)	lunar		Spațiu alocat (PBX-V)*	lunar	
Transfer Apel (PBX-V)	lunar		Apel simultan/ Apel secvențial (PBX-V)**	lunar	
Grupuri de apel (PBX-V)	unică		Reconfigurare PBX	La solicitare	
Consolă (PBX-V)	lunar				

Note:

- Prețurile includ TVA.
- *Spațiu alocat include următoarele funcționalități: Mesagerie Vocală, Înregistrare apeluri, Meniul Vocal Interactiv (IVR). Taxa se aplică per PBX, pentru fiecare spațiu de 5 GB alocat pentru înregistrarea mesajelor voce.
- Serviciile adiționale vor putea fi activate în orice zi a lunii.
- **Pentru abonații care beneficiază de serviciul Consolă (Operator Panel), este gratuit accesul și administrarea următoarelor servicii adiționale: Prezentarea identității apelantului (PBX-V), Redirecționarea apelului (PBX-V), Transfer Apel (PBX-V), Apel simultan/ Apel secvențial (PBX-V), Call Back (PBX-V).
- **Serviciul Apel simultan/ Apel secvențial (PBX-V) este disponibil doar pentru abonații care beneficiază de Consolă de administrarea a serviciului IP PBX Virtual.

PRESTATOR: S.A. „MOLDTELECOM”

Semnătura: _____ L.S.
Nume: Vitalie Iurcu
Funcția: Director General

ABONAT: Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei

Semnătura: _____ L.S.
Nume: Ruxanda Glavan
Funcția: Ministru