



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Olga Surugiu
www.orange.md

condiții speciale

Condiții speciale de utilizare a serviciilor Virtual PBX

1. definiții:

Cont Virtual PBX - profil virtual creat de Orange Moldova pe platforma Virtual PBX prin care oferă Clientului acces la Serviciul Virtual PBX contractat. Orange Moldova oferă Clientului (Utilizatorului) posibilitatea de a proteja accesul la datele sale cu caracter personal sau Serviciu, prin utilizarea Parolei, iar Clientul (Utilizatorul) este singurul răspunzător pentru acțiunile și inacțiunile sale care au drept consecință accesul terților la Parola Clientului (Utilizatorului). Prin accesarea contului și utilizarea Parolei personale Clientul își asumă întreaga răspundere pentru toate acțiunile care decurg din gestionarea contului și utilizarea Serviciului Virtual PBX aferent. Orange Moldova nu își asumă și nu poartă nici o răspundere pentru orice consecințe survenite în urma neglijenței Clientului în păstrarea și utilizarea în siguranță a contului său/și Parolei sale personale.

Numere geografice pentru servicii de comunicații electronice furnizate la puncte fixe - numerele unde codul național de destinație oferă informații cu privire la aria geografică în care se află punctul terminal al rețelei (de exemplu, 22XXXXXX pentru mun. Chișinău, 231XXXXX pentru mun. Bălți, 299XXXXX pentru mun. Cahul etc.) În cazul prestării Serviciului Virtual PBX prin intermediul numerelor de telefon geografice, utilizatorul poate efectua și primi apeluri numai aflându-se la adresa de instalare (prestare) a serviciului Internet sau transport date fix al Orange Moldova prin intermediul căruia se prestează Serviciul Virtual PBX. În acest caz, efectuarea și primirea apelurilor prin intermediul unei alte conexiuni Internet sau transport date fix sau mobile, inclusiv oferite de Orange Moldova, nu este posibilă.

Numere non-geografice pentru servicii de comunicații electronice furnizate la puncte fixe - numerele independente de locație, unde codul național de destinație arată că serviciul este furnizat la puncte terminale fixe sau „nomade”, punctul terminal al rețelei nefiind legat de o anumită locație geografică (de exemplu, 38XXXX). În cazul prestării Serviciului Virtual PBX prin intermediul numerelor de telefon numere non-geografice, utilizatorul va putea efectua și primi apeluri atât aflându-se la adresa de instalare (prestare) a serviciului Internet sau transport date fix al Orange Moldova prin intermediul căruia se prestează Serviciul Virtual PBX, cât și din alte locații din Republica Moldova prin intermediul programului de calculator (aplicației) „softphone” instalat pe calculator, laptop, tabletă sau smartphone.

Opțiunea Virtual PBX - un set de funcționalități contractate de Client în conformitate cu anexa la contractul de furnizare a serviciilor de comunicații electronice fixe (Serviciul Virtual PBX), în schimbul unei plăți lunare aferente sau unui cost suplimentar.

Parolă - un șir de caractere (litere, cifre, semne, spații), alocat fiecărui Client sau selectat de acesta, în scopul protejării informațiilor referitoare la Client și folosirii de către acesta, în siguranță, a Serviciului furnizat de Orange Moldova. Prin intermediul Parolei, Clientul își certifică identitatea și dreptul de a accesa și utiliza Serviciul Virtual PBX furnizat de Orange Moldova. Clientul își asumă întreaga răspundere pentru păstrarea în siguranță a Parolei și utilizarea acesteia. Parola se poate modifica doar la solicitarea Clientului, singurul în măsură să o cunoască.

Platforma Virtual PBX - platformă de tip Cloud, utilizată de Orange Moldova pentru furnizarea serviciilor de telefonie fixă de tip PBX (centrală telefonică) către mai mulți clienți, fără instalarea de centrale telefonice dedicate la locațiile clienților. Deservirea acestei platforme ține de responsabilitatea Orange Moldova. Accesul clientului la serviciile Virtual PBX se face în baza unui cont de utilizator (cont Virtual PBX) prin intermediul unei interfețe WEB utilizând LOGIN (nume de utilizator) și PAROLĂ de acces oferită de Orange Moldova administratorului clientului sau persoanei împuternicite a acestuia sau selectată (modificată) de Client.

2. Funcționalitățile incluse în plata lunară pentru Opțiunea Virtual PBX:

2.1 Funcționalități de bază

Afișarea Numărului Apelant (Caller ID) - capacitatea de afișare a numărului de telefon al unui apelant pe dispozitivul de telefon al destinatarului (apelantului) înainte de a răspunde la apel.

Afișarea Numărului personalizat (Caller ID Customization) - capacitatea de afișare a unui alt număr de telefon (care face parte din șirul de numere contractate de la Orange Moldova) decât cel real alocat apelantului pe dispozitivul de telefon al destinatarului (apelantului) înainte de a răspunde la apel.

Blocarea Apelurilor (Call Blocking) - capacitatea de a bloca apelurile nedorite de pe anumite numere telefonice, astfel încât aceste apeluri să nu fie direcționate și să nu ajungă la destinatar (apelant).

Reguli de rutare a apelurilor (Custom Routing Rules) - capacitatea de a crea reguli personalizate pentru comutarea/rutarea (direcționarea) apelurilor.

Grup de Utilizatori (Extension Groups) - capacitatea de a crea grupuri de utilizatori cu același număr de telefon ex. grup Call-Center.

Funcțional Multi-Line - capacitatea de a primi în același moment de timp un anumit număr de apeluri telefonice care corespunde numărului de extensii externe procurate de Client.

2.2 Funcționalități avansate

Conferință/Cameră de conferință - capacitatea de a crea o conferință telefonică cu participarea mai multor utilizatori interni și/sau externi și de a crea grupuri dedicate pentru conferințe telefonice.

Funcțional IVR (Interactive Voice Response/ Răspuns Vocal Interactiv) - oferă utilizatorului posibilitatea de a obține informații sau comanda servicii de la operator,

urmând instrucțiunile oferite prin intermediul unui sistem de mesaje vocale înregistrate în prealabil, care asigură rutarea (direcționarea) apelurilor folosind informația introdusă de utilizator cu ajutorul tastaturii telefonului.

Funcțional numerotare internă (Extension Range Flexibility) - capacitatea de a crea o numerotare internă flexibilă.

Funcțional Număr Scurt (Speed Dial Numbers) - capacitatea de a atribui abonatului un număr scurt.

Fax la Email - capacitatea de a expedia fișierele primite pe linia de Fax către o casuță poștală (Email) dedicată.

Funcțional Mesaj Vocal la Email (Voicemail to Email) - capacitatea de a expedia mesajul vocal înregistrat către o casuță poștală (Email) dedicată.

Funcțional Mesaj Vocal - capacitatea de a înregistra mesajul vocal.

2.3 Funcționalități Apeluri în așteptare

Apeluri în așteptare (Calls Queue) - oferă posibilitatea de a ține în așteptare un apel telefonic în timpul când operatorul este antrenat într-o altă convorbire. Serviciul presupune următorul algoritm: în timpul unui apel în derulare platforma va permite deschiderea unei linii de așteptare pentru un apel nou.

Muzica în Așteptare (Music on Hold) - oferă posibilitatea de a preselecția un mesaj audio (melodie) care va fi difuzat în timp ce apelul va fi în statut de așteptare.

Apel Suspendat (Call Parching) - capacitatea sistemului de a permite unei persoane să pună un apel în așteptare pe o linie telefonică dedicată și să continue conversația pe orice altă linie telefonică.

Evaluarea Apelului (Call Screening) - capacitatea sistemului de a petrece un proces de evaluare a caracteristicilor unui apel telefonic înainte de a decide dacă să răspundă la acesta sau cui îi va fi atribuit.

Notificarea apel în Așteptare (Caller Position Notification) - capacitatea sistemului de a notifica operatorul de prezența unui apel în așteptare.

2.4 Funcționalități Înregistrarea apelurilor

Înregistrarea Apelurilor (Calls Recording) - oferă utilizatorului posibilitatea de a înregistra apelurile de intrare și de ieșire inclusiv și cele interne, pentru un volum nelimitat de minute și posibilitatea de stocare a apelurilor pentru 1 (una) luni consecutive.

Detalii Apeluri (Call Detail Records) - sistemul înregistrează diverse atribute ale apelului, cum ar fi ora, durata, starea finalizării, numărul sursă și numărul de destinație.

2.5 Funcționalități de distribuire a apelurilor

Distribuire/Transferul Apelurilor (Call Distribution/Transfer) - serviciul oferă utilizatorului posibilitatea de a repartiza manual apelurile în cadrul grupului Virtual PBX (numerele de telefon interne) în conformitate cu necesitățile sale.

Preluarea Apelului (Call Pick-up) - capacitatea sistemului de a permite unui operator să răspundă la un apel telefonic destinat altcuiva.

Întoarcerea Apelului (Call Return) - întoarcerea automat către operator a apelului transferat dacă nu răspunde destinatarul.

2.6 Funcționalități de redirectionare a apelurilor

Redirecționarea Apelurilor (Call forwarding) - serviciul oferă utilizatorului posibilitatea de a redirectiona un apel telefonic destinat utilizatorului X către utilizatorul Y.

DID (Direct Inward Dialing) - capacitatea sistemului de a seta ca o extensie Virtual PBX să fie direct accesibilă pentru un apelant extern.

Redirecționarea apelurilor în dependență de timp (Time of Day Routing) - serviciul oferă utilizatorului posibilitatea de a redirectiona un apel telefonic ținând cont de orarul prestabil.

Redirecționarea Apelurilor în dependență de prioritate (Call Routing) - capacitatea sistemului de a permite redirectionarea apelului în funcție de importanță, timpul de așteptare, ora curentă, data etc.

2.7 Funcționalități de integrare

Funcțional de Integrare cu aplicații de tip CRM - capacitatea sistemului de a fi integrat cu o aplicație de tip CRM “Customer Relationship Management” prin interfața API.

3. Funcționalitățile adiționale a opțiunii Virtual PBX oferite contra unui cost suplimentar:

- **Opțiunea Free Line (serviciul multicanal)** - oferă capacitatea de a extinde numărul de apeluri concomitente față de capacitatea (numărul de apeluri concomitente) disponibilă în Opțiunea Virtual PBX contractată. Opțiunea Free Line extinde numărul de apeluri concomitente cu încă 5 (cinci) canale.

- **Extensie internă virtual PBX** presupune adăugarea unui nou utilizator și atribuirea către acesta a unui identificator de linie (nr. de telefon) intern (utilizatorul va avea posibilitatea de a efectua și primi apeluri doar din cadrul grupului intern Virtual PBX).

- **Extensie externă Virtual PBX** presupune adăugarea unui nou utilizator și atribuirea către acesta a unui identificator de linie (nr. de telefon) extern (utilizatorul va avea posibilitatea de a efectua și primi apeluri locale, naționale și internaționale). Numărul de telefon extern poate fi, la solicitarea Clientului, un număr geografic, care poate fi utilizat doar la locația care se află în aria geografică aferentă conform Planului Național de Numerotare sau un număr independent de locație

(non-geografic), care poate fi utilizat la orice locație pe teritoriul Republicii Moldova.

- **Serviciul de Integrare cu aplicații de tip CRM** - serviciu de integrare a aplicațiilor CRM a Clientului cu serviciul Virtual PBX. La solicitarea Clientului, Orange Moldova poate presta acest serviciu la tarife care variază în funcție de necesitățile Clientului și a unei oferte comerciale speciale.

- **Plata lunară pentru opțiunea Virtual PBX** și costul funcționalităților adiționale se facturează Clientului conform anexei la contractul de furnizare a serviciilor de comunicații electronice fixe (Serviciul Virtual PBX) și listei de prețuri pentru Serviciul Virtual PBX.

- Opțiunile Virtual PBX nu conțin minute incluse. Apelurile de ieșire se facturează per secundă din prima secundă a apelului conform listei de prețuri pentru Serviciul Virtual PBX, iar apelurile de intrare sunt gratuite.

4. Condiții de utilizare a Serviciului Virtual PBX:

- Opțiunile Virtual PBX reprezintă un serviciu adițional la un abonament voce fix de la Orange Moldova și accesibil exclusiv clienților persoane juridice. În cazul rezoluției contractului pentru abonamentul fix, Opțiunile Virtual PBX aferente acestuia se anulează automat. Funcționalitățile aferente oferite contra unui cost suplimentar reprezintă un serviciu adițional la Opțiunile Virtual PBX și nu pot fi contractate separat. În cazul anulării Opțiunii Virtual PBX, funcționalitățile aferente oferite contra unui cost suplimentar se anulează automat.

- În cazul în care Echipamentul Terminal utilizat de Client pentru acces la Serviciul Virtual PBX este IP Phone sau ATA, Clientul poate beneficia de Serviciul Virtual PBX exclusiv prin intermediul serviciului Internet sau transport date fixe prestat de Orange Moldova. În acest caz, Clientul poate beneficia de acces la Serviciul Virtual PBX (efectua și primi apeluri) numai aflându-se la adresa de instalare (prestare) a serviciului (abonamentului) Internet sau transport de date fix al Orange Moldova respectiv, iar efectuarea și primirea de apeluri prin intermediul unei alte conexiuni Internet sau transport de date fixe sau mobile, inclusiv oferite de Orange Moldova, nu este posibilă. Respectiv, pentru a putea beneficia de Serviciul Virtual PBX utilizând asemenea echipamente, Clientul trebuie să contracteze și să mențină activ cel puțin un abonament Internet sau transfer date fix prestat de Orange Moldova la aceeași locație (adresă) la care se furnizează Serviciul Virtual PBX.

- Clientul poate beneficia de Serviciul Virtual PBX utilizând asemenea echipamente atât prin intermediul numerelor de telefon geografice, cât și a numerelor de telefon non-geografice.

- Echipamentul Terminal (IP Phone sau ATA) poate fi conectat la Punctul terminal al Rețelei Internet sau transport date fixe a Orange Moldova prin intermediul unui cablu de rețea (UTP) categoria 5 sau prin intermediul tehnologiei Wi-Fi.

- În cazul în care Echipamentul Terminal (IP Phone sau ATA) utilizat de Client pentru acces la Serviciul Virtual PBX este conectat la Punctul terminal al Rețelei Internet sau Transport date fixe al Orange Moldova prin intermediul unui cablu de rețea (UTP) categoria 5, Orange Moldova va furniza Serviciul Virtual PBX conform indicatorilor de calitate stabiliți pentru abonamentul voce fix aferent de la Orange Moldova.

- În cazul în care Echipamentul Terminal (IP Phone sau ATA) utilizat de Client pentru acces la Serviciul Virtual PBX este conectat la Punctul terminal al Rețelei Internet sau transport date fixe a Orange Moldova prin intermediul tehnologiei Wi-Fi, Orange Moldova nu garantează un nivel minim de calitate a Serviciului Virtual PBX, deoarece rețeaua Wi-Fi se află în gestiunea Clientului.

- În cazul în care Clientul utilizează Serviciul Virtual PBX prin intermediul programului de calculator (aplicație) „softphone” instalat pe calculator, laptop, tabletă sau smartphone, Clientul poate beneficia de Serviciul Virtual PBX exclusiv prin intermediul serviciului Internet sau transport date fix prestat de Orange Moldova sau al serviciului de date mobile al Orange Moldova. În acest caz, Clientul poate beneficia de acces la Serviciul Virtual PBX (efectua și primi apeluri) aflându-se la adresa de instalare (prestare) a serviciului (abonamentului) Internet sau transport date fix al Orange Moldova prin intermediul căruia se accesează Serviciul Virtual PBX, cât și din alte locații din Republica Moldova care se află în aria de acoperire a Rețelei mobile Orange Moldova.

- Serviciul de date mobile al Orange Moldova utilizat pentru a beneficia de Serviciul Virtual PBX se furnizează și se taxează conform condițiilor planului tarifar mobil Orange utilizat de Client.

- Clientul poate beneficia de Serviciul Virtual PBX prin intermediul programului de calculator (aplicație) „softphone” instalat pe calculator, tabletă sau smartphone numai prin intermediul numerelor de telefon non-geografice.

- În cazul în care clientul utilizează Serviciul Virtual PBX prin intermediul programului de calculator (aplicație) „softphone” instalat pe calculator sau laptop, conectat la Punctul terminal al Rețelei Internet sau transport date fixe al Orange Moldova prin intermediul unui cablu de rețea (UTP) categoria 5, Orange Moldova va furniza Serviciul Virtual PBX conform indicatorilor de calitate stabiliți pentru abonamentul voce fix aferent de la Orange Moldova.

- În cazul în care Clientul utilizează serviciul Virtual PBX prin intermediul programului de calculator (aplicație) „softphone” instalat pe calculator sau laptop, conectat la Punctul terminal al Rețelei Internet sau transport date fixe Orange Moldova prin intermediul tehnologiei Wi-Fi, Orange Moldova nu garantează un nivel minim de calitate a Serviciului Virtual PBX, deoarece rețeaua Wi-Fi se află în gestiunea Clientului.

- În cazul în care Clientul utilizează Serviciul Virtual PBX prin intermediul programului

de calculator „softphone” instalat pe tabletă sau smartphone, conectate la Rețeaua mobilă a Orange Moldova, Orange Moldova nu garantează un nivel minim de calitate al Serviciului Virtual PBX, deoarece accesul la serviciul de date mobil se asigură doar în cadrul ariei de acoperire a Rețelei mobile Orange Moldova și deoarece, datorită limitărilor tehnice caracteristice serviciului de date mobil, Orange Moldova nu garantează o viteză minimă pentru furnizarea serviciului de date mobile, precum și o rată maximă a pierderii de pachete de date, o întârziere maximă de transfer a pachetelor de date sau o variație maximă a întârzierii de transfer a pachetelor de date.

5. Echipamentul Terminal

- Pentru accesul la Serviciul Virtual PBX, Clientul poate utiliza propriul Echipament Terminal, care să fie omologat conform legislației în vigoare și să susțină protocoalele impuse de tehnologia SIP sau Echipamentul Terminal transmis de Orange Moldova Clientului în locațiune, în baza actului de primire-predare, semnat de ambele părți.

- Plata de chirie pentru utilizarea Echipamentului Terminal (IP Phone, ATA, etc.) transmis de Orange Moldova în locațiune Clientului în scopul utilizării Serviciului Virtual PBX nu se include în plata lunară pentru Opțiunea Virtual PBX și se facturează suplimentar.

- Echipamentul Terminal oferit de Orange Moldova în locațiune se instalează și configurează de Orange Moldova la locația Clientului, în conformitate cu normele tehnice în vigoare.

- Dreptul de proprietate al Orange Moldova asupra echipamentului nu se transmite către Client.

- Clientul este obligat să achite Operatorului plata lunară (chiria) pentru folosința echipamentului, conform anexei prin care a fost contractat Serviciul Virtual PBX.

- În termen de 20 zile de la data rezoluției contractului pentru abonamentul cu care este utilizat echipamentul închiriat de la Orange Moldova, Clientul este obligat să restituie echipamentul către Orange Moldova, în baza unui act de predare-primire semnat de ambele părți, în aceeași stare în care l-a primit, cu excepția uzurii normale. În cazul în care încalcă această obligație, Clientul este obligat să achite Orange Moldova despăgubiri în cuantum egal cu controvaloarea echipamentului respectiv menționată în actul de predare-primire a echipamentului către Client.

- La pierderea sau deteriorarea totală sau parțială a echipamentului închiriat de la Orange Moldova, Clientul va plăti către Orange Moldova despăgubiri în cuantum egal cu controvaloarea echipamentului respectiv menționată în actul de predare-primire a echipamentului către Client.

- În cazul unor divergențe între Părți privind cauza deficiențelor echipamentului (Partea responsabilă pentru deficiență), oricare dintre Părți poate solicita efectuarea unei expertize tehnice independente de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea. Cheltuielile suportate de Partea pentru efectuarea expertizei se suportă sau se compensează de Partea responsabilă pentru deficiență.