

DIVISIONE
TELECOMUNICAZIONI

ALLEGATO

PBX VIRTUALE MYCALL



DOC. ID

CT.T051P.6-0



VALIDITÀ DOCUMENTO DAL

01/07/26



*MERCATO DI
RIFERIMENTO*

UTENZE BUSINESS

Planetel
Nordest

Gruppo
Planetel

**Piazza Marconi, 3
30032 Fiesso d'Artico (VE)
Tel. +39 041 5161969**

Doc ID: CT.T051P.6-0 - PBX Virtuale Mycall - inizio validità documento: 01/07/26

myCall è l'innovativo servizio a valore aggiunto della piattaforma di telecomunicazione pubblica Planetel NordEst VoIPConnect, in grado di svolgere con la massima semplicità sia le funzioni dei tradizionali centralini telefonici, sia i moderni servizi evoluti, con una gestione diretta ed immediata delle funzioni grazie all'intuitiva interfaccia web online di VoIPConnect. Stabilità ed efficienza del servizio sono garantite sia dall'utilizzo della tecnologia Cloud/Virtuale per la piattaforma VoIPConnect, sia dai meccanismi di replica delle configurazioni in locale presso il Cliente, sia dall'assenza di hardware tradizionali, sollevando quindi il Cliente da investimenti, dai costi di acquisto e dalle spese di gestione e manutenzione dei centralini telefonici tradizionali.

- Accesso delle funzionalità di gestione e comunicazione chat tramite l'applicazione myCallDesk per Windows
 - Messa in attesa e parcheggio chiamate - Trasferita interna / esterna, anche su rete mobile, con o senza annuncio
 - Gestione diretta dei gruppi di risposta per le chiamate entranti - Servizio "Non disturbare" - Numeri Brevi
 - Risposta per assente / su occupato - Deviazione su Gruppi di Risposta o IVR
 - Rubrica Telefonica evoluta esportabile online
 - Musica di attesa - Messaggi di Benvenuto immediati
 - Posto operatore automatico - Servizio notte / giorno
 - Selezione passante per rendere direttamente raggiungibili i numeri interni
 - Convergenza rete fisso/mobile con possibilità di trasferimento chiamate ricevute su qualsiasi cellulare con possibilità di messa in attesa e trasferita da cellulare verso altri interni in rete myCall
 - Servizio Callback per risparmio costi telefonia
 - Teleconferenza per chiamate contemporanee tra più partecipanti
 - Recupero delle chiamate perse, ideale per numeri verdi.
- Servizio reperibili e richiamata diretta
 - Attivazione "APP" VoIPConnect per Smartphone IOS/Android per gestione di tutti i servizi associati a VoIPConnect myCall in libertà e piena convergenza
 - Interfaccia web per accesso e configurazione proprio myCall
 - Funzioni di Interactive Voice Response (IVR) per lo smistamento delle chiamate in ingresso, configurabile per fasce orarie e giorni senza limiti su albero distribuzione
 - Casella voice mail dedicata per ogni numero accessibile via web e posta elettronica
 - Gestione delle deviazioni delle chiamate via portale WEB e APP, per stato di linea: libero, occupato, assente e backup
 - Gestione via portale web di IPFAX associati a caselle mail e servizio SMS con funzioni di invio multiplo
 - Gestione sistemi DECT IP
 - Reportistica delle chiamate esterne, effettuate, ricevute, non risposte (perse), esportabile in formati interoperabili
 - Chiamate gratuite in rete VoIP tra le Vostre sedi
 - Controllo teleselezione con blocco selettivo delle numerazioni, in ingresso ed in uscita, gestibile via Web tramite White/Black list personalizzabili

CONDIZIONI DI EROGAZIONE E ASSISTENZA SERVIZIO PBX VIRTUALE MYCALL

1. ASSISTENZA SERVIZIO MYCALL

- 1.1 Il monitoraggio e la gestione del servizio myCall viene eseguita con una supervisione e gestione on-line, eventuali richieste di supporto su chiamata del Cliente possono essere inoltrate al servizio di Assistenza: (vedi CONTATTI). L'assistenza dedicata sarà effettuata durante il normale orario di lavoro secondo il contratto C.C.N.L., solo su specifica richiesta da parte del Cliente verranno effettuati interventi oltre il normale orario di lavoro, che verranno addebitati a listino in vigore.
- 1.2 Con il servizio myCall è compreso un supporto tecnico per le modifiche non rilevanti sul normale funzionamento, quali teleconfigurazione online per semplici modifiche di caratterizzazione (es. abilitazioni, attivazione, disattivazione di un interno, cambio orari servizio giorno/notte, etc.)
- 1.3 Gli interventi finalizzati all'applicazione di modifiche rilevanti sul funzionamento del servizio MyCall (es: aggiornamento del servizio IVR, aggiornamento o creazione di messaggi di cortesia e annunci,) il costo è sempre da intendersi come a consuntivo, in funzione delle specifiche richieste del Cliente.

2. ASSISTENZA APPARATI

- 2.1 L'assistenza e manutenzione sulle apparecchiature fornite con il servizio myCall, in particolare telefoni, apparati, switch, ecc., è fornita da Planetel NordEst nel luogo di installazione (on-site) solo su chiamata del Cliente e comprende: l'individuazione dei guasti con la riparazione o sostituzione delle parti difettose, il ripristino del funzionamento e le prove diagnostiche. L'assistenza sarà effettuata durante il normale orario di lavoro secondo il contratto C.C.N.L., solo su specifica richiesta da parte del Cliente verranno effettuati interventi oltre il normale orario di lavoro, che verranno addebitati a listino in vigore.
- 2.2 Il ripristino del funzionamento delle apparecchiature on-site per guasti bloccanti oltre il 50% delle prestazioni del sistema o per particolari criticità avverrà entro le 8 ore lavorative, per guasti di minore entità e relativi ai singoli telefoni entro le 24 ore lavorative.

3. ESCLUSIONI

- 3.1 Sono esclusi dal Servizio di assistenza compreso nel canone di noleggio: gli interventi effettuati sulle apparecchiature per guasti conseguenti a fatti dolosi o colposi del C., del suo personale o di terzi; gli interventi per l'esecuzione di eventuali modifiche delle apparecchiature, la disinstallazione, lo spostamento, la reinstallazione, riparazioni rese necessarie per un uso delle apparecchiature in modo difforme da quello prescritto o per uso di materiali non conformi alle istruzioni di Planetel NordEst.; la riparazione di guasti dovuta alla manomissione delle apparecchiature da parte di personale non autorizzato da Planetel NordEst la riparazione di guasti dovuti a cause di forza maggiore come esplosioni, incendi, scariche elettriche.

4. IMPEGNI DEL CLIENTE

- 4.1 Il Cliente si impegna a lasciare al personale di Planetel NordEst libero e pieno accesso

so alle apparecchiature ed è tenuto ad utilizzare tali apparecchiature con la dovuta cura e secondo le prescrizioni di Planetel NordEst, evitando altresì di effettuare collegamenti non autorizzati di altre unità o apparecchiature.

4.2 Il Cliente assume l'impegno di conservare e custodire le apparecchiature e ne resterà responsabile per eventuali sostituzioni o riparazioni dovute a eventi atmosferici, sovratensioni, allagamenti, incendio, dolo, atti vandalici, manomissioni, furto e/o smarrimento. dal momento in cui le stesse gli vengono consegnate.

4.3 Nel caso si verifichino anche solo una delle previsioni di cui all'art. 4.2, il costo delle apparecchiature e degli interventi necessari al ripristino verranno addebitati al Cliente al prezzo di listino in vigore.

4.4 Resta inteso che nel caso previsto dall'art. 4.3, per il nuovo fornito si pagherà il canone originariamente contrattualizzato.

5. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

- 5.1 Planetel NordEst non sarà tenuta responsabile per i danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti, comunque sofferti dal Cliente, suoi dipendenti o terzi in relazione al funzionamento delle apparecchiature, salvo i casi di dolo o colpa grave di Planetel NordEst.

6. CONDIZIONI GENERALI AGGIUNTIVE - ESTENSIONE VALIDITÀ CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

- 6.1 Le condizioni generali di contratto già sottoscritte dal Cliente, sono reperibili sul sito web aziendale (vedi CONTATTI) e si intendono estese anche al presente servizio aggiuntivo e/o modifica contrattuale.
- 6.2 Il servizio aggiuntivo richiesto sarà addebitato con la medesima modalità del contratto principale in vigore a cui viene applicato il servizio aggiuntivo, eventuali ratei saranno fatturati congiuntamente alla prima fatturazione, per consentire l'allineamento della periodicità di fatturazione.

CONTATTI

INDIRIZZO SEDE LEGALE	Planetel Nord Est S.r.l. Via Boffalora, 4 24048 Treviolo (BG)
INDIRIZZO SEDE OPERATIVA	Via della Meccanica, 2 35127 Padova (PD) Piazza Marconi, 3 30032 Fiesse d'Artico (VE)
SITO WEB AZIENDALE	www.ne.planetel.it
INDIRIZZO PEC	planetelnordest@pecm.it
ASSISTENZA TECNICA DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9:00 ALLE 18:00	049 99 88 200 assistenza@ne.planetel.eu
UFFICIO COMMERCIALE DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9:00 ALLE 18:00	800 120 420 commerciale@ne.planetel.eu
GRUPPO PLANETEL La società Planetel NordEst Srl, dopo aver maturato in autonomia un'alta capacità operativa ad operare nel settore delle telecomunicazioni e dei servizi digitali evoluti per aziende ha voluto estendere ulteriormente la qualità dei servizi offerti entrando a far parte del Gruppo Planetel la cui capofila, Planetel S.p.A., opera con una riconosciuta autorevolezza grazie ai consolidati accordi di partnership e certificazioni con primari fornitori mondiali ed agli investimenti in infrastrutture dedicate di proprietà.	

Luogo e data

per Planetel NordEst (timbro e firma per accettazione)

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

Planetel NordEst Srl
ne.planetel.it

Sede Legale Via Boffalora, 4 - 24048 - Treviolo (BG) - Tel. 049 9988200
REA: BG 481961 - P.IVA/CF 03350610287 - Cap. Soc.: € 500.000,00 i.v.
Soggetta a direzione e coordinamento di Planetel S.p.A.

Via della Meccanica, 2
35127 Padova (PD)
Tel. +39 049 9988200

Piazza Marconi, 3
30032 Fiesse d'Artico (VE)
Tel. +39 041 5161969



OFF. N° _____ DEL _____ AGENTE _____

CLIENTE _____ SPECIALIST _____

SEGNALATORE _____

SERVIZIO PORTABILITÀ DI NUMERO TELEFONICO O NUOVA NUMERAZIONE ASSEGNATA DA PLANETEL NORDEST SRL

RAG. SOCIALE _____ LOC. _____

INDIRIZZO SEDE LEGALE _____ CAP _____ (_____)

nella persona del suo legale rappresentante NOME _____ COGNOME _____

RICHIESTE a Planetel NordEst Srl ad operare sulla propria numerazione telefonica come indicato nel Dettaglio Tecnico, consapevole che in caso di Portabilità di numero telefonico geografico ("Service Provider Portability" o "SPP" o "NP"), ovvero la procedura che consente all'utente di mantenere il proprio numero telefonico precedentemente assegnatogli da altro operatore di telefonia, a parità di servizio e, dove applicabile, di ubicazione nell'ambito della stessa area locale, nel momento in cui questi decide di cambiare operatore (Delibere AGCOM: 274/07/CONS, 611/13/CIR):

CONDIZIONI - A) Planetel NordEst Srl agirà in qualità di Operatore Ricevente nei confronti dell'Operatore Cedente del/i numero/i elencato/i nel Dettaglio Tecnico; B) Previa verifica di fattibilità tecnica, la NP sarà attivata entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla ricezione in originale del presente documento. Per domande presentate congiuntamente ad una Proposta d'Abbonamento il termine decorrerà dalla data di attivazione del servizio di telefonia, che avverrà nei tempi previsti dal Contratto; C) Planetel NordEst Srl non assume alcuna responsabilità per ritardi e disservizi causati da fatti imputabili all'Operatore Cedente e per eventuali restrizioni nell'utilizzo di servizi telefonici supplementari o aggiuntivi eventualmente sottoscritti con l'Operatore Cedente; D) Pur essendo la NP subordinata all'interruzione del rapporto contrattuale con l'Operatore Cedente, salvo diversa esigenza del Cliente, Planetel NordEst Srl consiglia comunque di notificare l'intenzione di recesso all'Operatore Cedente, nelle modalità da questi predisposte.

CONFIGURAZIONE LINEE TELEFONICHE

NUOVO	NP	OPERATORE CEDENTE	NUMERAZIONE PORTATA / ASSEGNATA		
			PREFISSO	NUMERO	GNR SEL. PASS. RIDOTTA

CONFIGURAZIONI IMPIANTO											
CEDENTE						NUOVA PLANETEL NORDEST					
N° CANALI	RTG/ANALOG.	ISDN BASE	AGG. ISDN	ISDN PRI	TRUNK IP	N° CANALI	RTG/ANALOG.	ISDN BASE	AGG. ISDN	ISDN PRI	TRUNK IP

CONFIGURAZIONE LINEE IP FAX

NUOVO	NP	OPERATORE CEDENTE	PREFISSO	NUMERO	MAIL RICEZIONE	MAIL INVIO

NB Nelle tabelle Configurazione linee telefoniche e Configurazione linee IPFax indicare sempre il nome dell'operatore telefonico cedente (OLO) per richieste di portabilità di un numero esistente o "Planetel NordEst" nel caso di richiesta di nuova numerazione assegnata da Planetel NordEst. Indicare il numero telefonico oggetto di portabilità o il solo prefisso per nuova numerazione assegnata. In Configurazione Linee Telefoniche indicare sempre la tipologia della linea barrando la casella corrispondente

NB • Allegare obbligatoriamente documento d'identità del sottoscrittore e copia dell'ultima fattura telefonica

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

SERVIZIO PUBBLICAZIONE SU ELENCHI TELEFONICI DBU

Rispondendo alle domande qui sotto il Cliente definisce le modalità con cui il suo nome ed altri eventuali suoi dati possono essere inseriti negli elenchi telefonici. Rispondendo "Sì" alla domanda "vuole che sia pubblicato?" i dati verranno inseriti e resi pubblici e pertanto potranno essere utilizzati sia per le normali comunicazioni tra persone sia per chiamate telefoniche pubblicitarie. In caso di nuovo abbonamento la risposta "NO" alla domanda "vuole che sia pubblicato?" o anche la mancata compilazione del modulo comporta che i dati non saranno pubblici. In caso di cambio di operatore telefonico con conservazione del numero ("portabilità"), i dati qui indicati sovrascriveranno qualsiasi precedente impostazione; in caso di risposta "NO" alla domanda "vuole che sia pubblicato?" o anche la mancata compilazione del presente modulo comporta che i dati non saranno pubblici. La invitiamo a compilare il modulo al fine di evitare possibili disallineamenti nei dati registrati.

ATTENZIONE

In caso di non sottoscrizione e/o non compilazione di questo modulo tutte le eventuali configurazioni precedentemente dichiarate per i numeri indicati verranno inderogabilmente cancellate

Il sottoscritto _____ in qualità di titolare/legale rappresentante DELEGA Planetel NordEst, a PUBBLICARE NON PUBBLICARE i consensi per il/i numero/i di seguito indicato/i sul Database Unico delle Utenze "DBU" come di seguito dichiarato, consapevole che le scelte qui dichiarate possono essere richieste in qualunque momento ma che l'aggiornamento effettivo dei dati negli elenchi su carta non potrà essere immediato.

NUMERO PRINCIPALE	VUOLE CHE SIA PUBBLICATO SU ELENCHI CARTACEI?		VUOLE CHE SIA PUBBLICATO SU SISTEMI INFORMATIVI?		DESIDERA CHE SI POSSA RISALIRE AL NOME PARTENDO DAL NUMERO?		VUOLE CHE SIA AGGREGATO?		VUOLE RICEVERE PUBBLICITÀ CARTACEA?		VUOLE RICEVERE PUBBLICITÀ SU ALTRI CANALI?	
	sì	no	sì	no	sì	no	sì	no	sì	no	sì	no
ALTRI DATI:	(es: titolo di studio, specializzazione, professione, altro indirizzo o recapito, indirizzo di posta elettronica,)											

PER I NUMERI DI SEGUITO ELENCATI:	Non pubblicare	Applica le configurazioni indicate per il numero principale	Specifica configurazioni diverse per ogni numero (richiede la compilazione del modulo MD.T003P Modulo DBU)
-----------------------------------	----------------	---	--

PREF	NUMERO	PREF	NUMERO	PREF	NUMERO	PREF	NUMERO

Trattamento dei dati - Per modalità e finalità del trattamento dei dati vedi Informativa Privacy nelle Condizioni Generali di Contratto di cui il presente documento è parte integrante o estensione, reperibile anche all'indirizzo web: <http://www.ne.planetel.it/privacy>

MANDATO SEPA DIRECT DEBIT-CORE

Identificativo del creditore: IT 91ZZZ0000003350610287

Identificativo del mandato: _____

La sottoscrizione del presente mandato comporta: A) l'autorizzazione a Planetel NordEst a richiedere alla banca del debitore l'addebito del suo conto e B) l'autorizzazione alla banca del debitore di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite da Planetel NordEst. Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria banca secondo gli accordi ed alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se nel caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto. I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca.

Nome del/i Debitore/i:

Nome del/i debitore/i

Indirizzo del Debitore:

Via e numero civico

Codice postale

Località

Provincia

Conto di addebito:

Numero del conto (IBAN)

SWIFT BIC (solo se IBAN non inizia con IT)

Tipo di pagamento:

Ricorrente ☒ o Singolo ☐

**Luogo e data di
sottoscrizione:**

Luogo e Data

Firma

Nota: I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria banca.

Da compilare solamente nel caso in cui il pagatore sia diverso dall'intestatario del contratto

**Soggetto per il quale viene
effettuato il pagamento:**

Nome della controparte di riferimento del debitore: se si effettua un pagamento relativo a un contratto tra Planetel NordEst e un altro soggetto diverso dal debitore indicato nel presente mandato (es. pagamento di fatture intestate a terzi), indicare il nominativo di tale soggetto. Se il pagamento concerne il sottoscrittore lasciare in bianco.

