



CONTRATTO DI ABBONAMENTO OFFERTA NR. \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_ AGENTE \_\_\_\_\_

RAGIONE SOCIALE \_\_\_\_\_

Installazione apparati presso: **SEDE LEGALE** **ALTRO** Su rete: **DEDICATA** **CONDIVISA CON PC<sup>(1)</sup>**

### SERVIZIO TELEFONICO VIRTUALE myCALL PER TELEFONIA INTERNA / ESTERNA

myCall è l'innovativo servizio a valore aggiunto della piattaforma di telecomunicazione pubblica PLANETEL 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.

COSTI IVA ESCLUSA

UBICAZIONE SEDE SERVIZIO	DESCRIZIONE	QT.	CANONE MENSILE <sup>(4)</sup>		COSTO UNA TANTUM <sup>(5)</sup>	
			CAD	TOTALE	CAD	TOTALE
	Servizio PBX Virtuale myCall su piattaforma VoIPConnect in abbinamento a contratto telefonia VoIP Planetel con gestione via Web - Attivazione apparati on site <sup>(2)(3)(5)(6)</sup>		€ 16,00	€	€ 250,00	€
			€	€	€	€

#### FORNITURA APPARATO TELEFONICO IP

BASE	T23G GIGABIT	Telefono IP con display e vivavoce	€ 6,00	€	€ 10,00	€
STANDARD	T42G GIGABIT	Telefono IP con display e vivavoce	€ 7,00	€	€ 10,00	€
ADVANCED	T46G GIGABIT	Telefono IP con display e vivavoce	€ 10,00	€	€ 10,00	€
MANAGER	T48G GIGABIT	Telefono IP con display e vivavoce	€ 12,00	€	€ 10,00	€
CONFERENCE	CP860 IP	Telefono IP per audioconferenza	€ 30,00	€	€ 10,00	€
DECT	W52P	Telefono IP Cordless con display e vivavoce	€ 8,00	€	€ 10,00	€
EXPANSION	EXP40	Modulo Espansione IP 20 tasti per T46G	€ 8,00	€	€ 10,00	€
			€	€	€	€

#### LICENZE DI UTILIZZO

	Licenze Servizi CTI MycallAPP & MycallDesk <b>IN PROVA GRATUITA PER I PRIMI 2 MESI</b>		€ 1,00	€	€ 10,00	€
	Licenza abilitazione utilizzo telefono IP non fornito da Planetel <sup>(6)(7)</sup>		€ 2,00	€	€ 10,00	€
			€	€	€	€

#### FORNITURA APPARATO SWITCH

	SWITCH POE 08 Porte LAN 10/100/1000		€ 10,00	€	€ 10,00	€
	SWITCH POE 24 Porte LAN 10/100/1000		€ 18,00	€	€ 10,00	€
				€	€	€

#### FORNITURA APPARATO COMPLETO FXS

	2 porte FXS Analogiche per Telefoni tradizionali		€ 4,00	€	€ 10,00	€
	4 porte FXS Analogiche per Telefoni tradizionali		€ 6,00	€	€ 10,00	€
	8 porte FXS Analogiche per Telefoni tradizionali		€ 8,00	€	€ 10,00	€
	24 porte FXS Analogiche per Telefoni tradizionali		€ 24,00	€	€ 10,00	€
			€	€	€	€

#### SERVIZI HOTSPOT

	Servizio Hot Spot Club Mixbox		€ 10,00	€	€ 50,00	€
			€	€	€	€

- La configurazione del servizio myCall in cui gli apparecchi telefonici condividono la rete locale LAN personal computer richiede necessariamente l'utilizzo di apparati di rete Switch con funzionalità di management.
- La sottoscrizione del modulo aggiuntivo Servizio PBX Virtuale myCall, di seguito chiamato myCall, comprende l'intervento presso i locali del Cliente per l'installazione, la configurazione e la messa in opera degli apparati, la configurazione e l'attivazione del servizio myCall. Per attivazioni del servizio con più di 4 interni è prevista l'installazione e la configurazione di un apparato aggiuntivo gateway myCall compreso nelle quotazioni.
- L'istruzione e spiegazione sull'utilizzo del servizio myCall verrà effettuata contestualmente alla prima installazione presso il Cliente per una durata massima di 1 ora. Eventuali configurazioni aggiuntive richieste dal Cliente o ulteriori ore di formazione/addestramento saranno conteggiate separatamente secondo il Listino PLANETEL in vigore al momento della richiesta.
- Il canone mensile comprende l'erogazione del servizio myCall, la fornitura in uso dell'apparato e la manutenzione ordinaria. Sono esclusi i danni per manomissioni, sbalzi di tensione, sovratensioni, per uso improprio (vedasi condizioni generali e di erogazione del servizio myCall).
- L'installazione degli apparati e dei telefoni non comprende la posa di cavi, la fornitura di patch per armadi di cablaggio ed altre eventuali opere impiantistiche.
- Per richieste di attività per modifiche configurazione vedasi punto A1) A2) A3) delle condizioni di assistenza myCall.
- Compatibilità servizio myCall garantita solo su modelli di apparecchi telefonici IP indicati da Planetel, l'eventuale verifica compatibilità su apparecchi non previsti da Planetel è quantificata come da Listino assistenza tecnica Planetel in vigore al momento della ricezione della richiesta.

Durata minima del contratto vincolante per 24 mesi  
Pagamento mensile anticipato

**Totale Canone Mensile €**  
**Servizio PBX Virtuale myCall** \_\_\_\_\_ costi IVA esclusa

**Totale Costo Una Tantum €**  
**(esclusa posa cavi)** \_\_\_\_\_ costi IVA esclusa

Luogo e data \_\_\_\_\_

**PLANETEL SRL**  
(Timbro e Firma) \_\_\_\_\_

**Per il Cliente**  
(Timbro e Firma) \_\_\_\_\_



### SERVIZI myCall

- ✓ 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 trasferta 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

### SERVIZI myCall

- ✓ 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 DEL SERVIZIO PBX VIRTUALE myCall

#### A) Assistenza Servizio myCALL

- A1. Il monitoraggio e la gestione del servizio myCALL (applicazione e funzioni centrale telefonica interna - PBX virtuale), viene eseguita con una supervisione e gestione on-line, eventuali richieste di supporto su chiamata del Cliente possono essere inoltrare H24/365 gg anno via web su portale, con email a **assistenza@planetel.it** o telefonicamente all'Help Desk Assistenza PLANETEL: **035.204080** 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 PLANETEL in vigore.
- A2. Con il servizio myCALL è compreso un supporto tecnico per le modifiche non rilevanti sul normale funzionamento del servizio, quali teleconfigurazione on-line per semplici modifiche di caratterizzazione (es. abilitazioni, attivazione, disattivazione di un interno, cambio orari servizio giorno/notte, etc.)
- A3. **Non sono comprese configurazioni e modifiche rilevanti sul funzionamento, quali ad esempio: rifacimento delle impostazioni del servizio IVR, messaggi di cortesia o annunci, ecc , per i quali è richiesto un costo € 30,00 per massimo 30 minuti di assistenza. Per tempi di assistenza di durata superiore verranno addebitati tempi a frazione di 30 minuti, pari ai prezzi a listino PLANETEL in vigore.**

#### B) Assistenza Apparati

- B1. L'assistenza e manutenzione sulle apparecchiature fornite con il servizio myCall, in particolare telefoni, apparati, switch, ecc , è fornita da PLANETEL 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 PLANETEL in vigore.
- B2. 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.

#### C) Il servizio di assistenza non comprende:

- C1. Interventi effettuati sulle apparecchiature per guasti conseguenti a fatti dolosi o colposi del Cliente, del suo personale o di terzi.
- C2. 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 PLANETEL.
- C3. La riparazione di guasti dovuta alla manomissione delle apparecchiature da parte di personale non autorizzato da PLANETEL.
- C4. La riparazione di guasti dovuti a cause di forza maggiore come esplosioni, incendi, scariche elettriche.

#### D) Impegni del Cliente

- D1. Il Cliente si impegna a lasciare al personale PLANETEL iberò e pieno accesso alle apparecchiature ed è tenuto ad utilizzare tali apparecchiature con la dovuta cura e secondo le prescrizioni di PLANETEL, evitando altresì di effettuare collegamenti non autorizzati di altre unità o apparecchiature.
- D2. Il CLIENTE assume l'impegno di conservare e custodire l'apparecchiatura e ne resterà responsabile dal momento in cui la stessa gli viene consegnata per eventuali sostituzioni o riparazioni dovute a eventi atmosferici, sovratensioni, allagamenti, incendio , dolo, atti vandalici, manomissioni, furto e/o smarrimento.
- D3. Nel caso si verifichino anche solo una delle previsioni di cui all'art. D2 il costo delle apparecchiature e degli interventi necessari al ripristino, verranno addebitati al cliente al prezzo di listino in vigore.
- D4. Resta inteso che nel caso previsto dall'art. D3 "addebito dell'apparato", per il nuovo fornito si pagherà il canone originariamente contrattualizzato.

#### E) Esclusione di responsabilità

- E1. PLANETEL 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.

### CONDIZIONI GENERALI AGGIUNTIVE AL SERVIZIO PBX VIRTUALE myCall

#### 1) ESTENSIONE VALIDITA' CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO:

Le condizioni generali di contratto già sottoscritte dal cliente, sono reperibili sul sito internet WWW.PLANETEL.IT e si intendono estese anche al presente servizio aggiuntivo e/o modifica contrattuale.

#### 2) FATTURAZIONE:

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.

Luogo e data \_\_\_\_\_

**PLANETEL SRL**  
(Timbro e Firma) \_\_\_\_\_

**Per il Cliente**  
(Timbro e Firma) \_\_\_\_\_

Durata minima del contratto vincolante per 24 mesi  
Pagamento mensile anticipato

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. il sottoscritto dichiara di aver preso visione, di conoscere e di aver attentamente letto le condizioni generali di contratto sopra indicate e quelle pubblicate sul sito WWW.PLANETEL.IT, peraltro già sottoscritte dal cliente, e di approvare espressamente e specificatamente i seguenti articoli aggiuntivi art A), B), C), D), E).

Luogo e data \_\_\_\_\_

**Per il Cliente**  
(Timbro e Firma) \_\_\_\_\_