

SERVIZI VOCE

# PBX VIRTUALE MYCALL



MOD. ISO  
**08.02.B6008**



REVISIONE  
**1/2021**



VALIDITÀ OFFERTA FINO AL  
**31/12/2021**



VALIDITÀ DOCUMENTO DAL  
**01/01/2021**



DURATA MINIMA CONTRATTUALE  
**MESI**



PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE  
**TRIMESTRALE ANTICIPATA**

**Planetel**  
COMPAGNIA TELEFONICA ITALIANA





OFF. N° DEL AGENTE SEGNALATORE SPECIALIST

richiede un nuovo abbonamento al servizio PBX Virtuale myCall nelle configurazioni tecniche e con i costi indicati e sottoscritti di seguito, oltreché secondo i termini e le condizioni previste nel presente modulo.

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.

Table with 7 columns: SEDE INSTALLAZIONE, SERVIZIO, QTA, CANONE MENSILE CAD, CONTRIB. UNA TANTUM CAD, CANONE MENSILE TOTALE 4), CONTRIB. UNA TANTUM TOTALE 5). Rows include myCALL - Servizio di PBX virtuale and ESTENSIONE PBX ACT - Modulo per funzioni aggiuntive di Unified Communication (UC).

Table with 7 columns: SEDE INSTALLAZIONE, NOLEGGIO APPARATI TELEFONICI IP, QTA, CAD, CAD, TOTALE, TOTALE. Rows include BASE, STANDARD, ADVANCED, MANAGER, AUDIOCONF., DECT, TASTIERINO, CUFFIA.

Table with 7 columns: SEDE INSTALLAZIONE, NOLEGGIO CELLE DECT, QTA, CAD, CAD, TOTALE, TOTALE. Rows include Base station, Base station aggiuntiva, Cordless base, Cordless rugged.

Table with 7 columns: SEDE INSTALLAZIONE, LICENZE DI UTILIZZO, QTA, CAD, CAD, TOTALE, TOTALE. Rows include Servizi CTI myCall Desk, Servizio UC myCall PBX ACT (desktop/tablet), Servizio UC myCall PBX ACT (non abbinato), Abilitazione utilizzo telefono IP.

Table with 7 columns: SEDE INSTALLAZIONE, NOLEGGIO APPARATI SWITCH, QTA, CAD, CAD, TOTALE, TOTALE. Rows include Switch POE LAN (8, 24) and Abilitazione utilizzo telefono IP (2, 4, 8, 24).

- 1. Comprensivo di intervento d'installazione, configurazione e messa in opera degli apparati. Per attivazioni con più di 4 interni è prevista l'installazione di un gateway aggiuntivo compreso nelle quotazioni
2. L'addestramento avviene alla prima installazione per una durata massima di 1 ora. Eventuali configurazioni aggiuntive e ulteriori ore di addestramento saranno a conteggio a consuntivo secondo il Listino assistenza Planetel in vigore al momento della richiesta.
3. Per modifiche delle configurazioni si rimanda agli artt: 1) 2) 3) 4) delle condizioni di assistenza myCall.
4. 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).
5. Con esclusione di: posa cavi, fornitura di patch, opere impiantistiche in genere.
6. Compatibilità servizio myCall garantita solo per apparecchi telefonici indicati da Planetel. Il servizio di verifica compatibilità è quantificata come da Listino assistenza Planetel in vigore al momento della richiesta.
7. Richiede obbligatoriamente l'utilizzo di switch con funzionalità di management.

CONDIZIONI DI INSTALLAZIONE

Table with 2 columns: Installazione presso: SEDE LEGALE, ALTRO; Su rete: DEDICATA, CONDIVISA CON PC 7)

CONDIZIONI DI VENDITA

Table with 4 columns: Fatturazione, Pagamento, Scadenza, Durata Minima. Row: TRIM. ANTICIPATA, RID/SDD, 30 GG. DFFM, MESI

TOTALE CANONE MENSILE €

Servizio PBX Virtuale myCall iva esclusa

TOTALE CONTRIBUTO UNA TANTUM €

Servizio PBX Virtuale myCall iva esclusa

Luogo e data

per Planetel (timbro e firma per accettazione)

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

## 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

## 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 Planetel: tramite il Portale Clienti; inviando un'email all'indirizzo assistenza@planetel.it; chiamando il numero di 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.
- 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) Per configurazioni e modifiche rilevanti sul funzionamento (es: aggiornamento del servizio IVR, aggiornamento o creazione di messaggi di cortesia e annunci, ...) è previsto un costo di € 30,00 iva esclusa 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.

## 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 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.
- 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 Cliente, 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 Planetel; la riparazione di guasti dovuta alla manomissione delle apparecchiature da parte di personale non autorizzato da Planetel 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 Planetel libero 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.
- 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 verificano 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 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.

## 6) CONDIZIONI GENERALI AGGIUNTIVE

- 6.1) 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.
- 6.2) 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

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

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) 1), 2), 3), 4), 5), 6).

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)