

**DIVISIONE
TELECOMUNICAZIONI**

MODULO

PBX VIRTUALE MYCALL



**MOD. ISO
CT.T51.2023-2-0**



**VALIDITÀ DOCUMENTO DAL
09/10/2023**

Planetel





OFF. N° _____ DEL _____ AGENTE _____ SEGNALATORE _____
SOCIETÀ / SEDE _____ SPECIALIST _____

(di seguito "Cliente" o "C.") richiede a Planetel S.p.A. (di seguito "Planetel" o "Fornitore" o "F.") la ATTIVAZIONE MODIFICA del/dei servizio/i MyCall (di seguito "Servizio" o "S.") nella configurazione e nelle modalità descritte, oltretché secondo i termini ed alle condizioni previste nel presente Contratto, che nell'insieme costituiscono il Contratto.

Table with 7 columns: COD PBX, 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 MyCALL PBX ACT.

Table with 7 columns: COD ATI, PRODOTTO, CODICE, DESCRIZIONE, QTA, CANONE MENSILE CAD, CONTRIB. UNA TANTUM CAD, CANONE MENSILE TOTALE, CONTRIB. UNA TANTUM TOTALE. Rows include BASE, STANDARD, ADVANCED, MANAGER, DECT, TASTIERINO.

Table with 6 columns: COD ASW, DESCRIZIONE APPARATO, QTA, CANONE MENSILE CAD, CONTRIB. UNA TANTUM CAD, CANONE MENSILE TOTALE, CONTRIB. UNA TANTUM TOTALE. Row includes Switch POE LAN 8 porte.

Table with 6 columns: COD LDU, LICENZA, QTA, CANONE MENSILE CAD, CONTRIB. UNA TANTUM CAD 9), CANONE MENSILE TOTALE, CONTRIB. UNA TANTUM TOTALE. Rows include Licenza utilizzo telefono IP non fornito da Planetel.

Table with 6 columns: COD APP, SERVIZIO, QTA, CANONE MENSILE CAD, CONTRIB. UNA TANTUM CAD, CANONE MENSILE TOTALE, CONTRIB. UNA TANTUM TOTALE. Row includes Installazione software myCall PBX ACT su dispositivo smartphone o PC.

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...

Table with 2 columns: CONDIZIONI DI INSTALLAZIONE, SEDE LEGALE, ALTRO. Rows include Installazione presso: and Su rete:.

Table with 4 columns: CONDIZIONI DI VENDITA, Fatturazione, Pagamento, Scadenza, Durata Minima. Rows include TRIM. ANTICIPATA, RID/SDD, 30 GG. DFFM, MESI.

SEDE DI INSTALLAZIONE

Table with 1 column: NOTE AGGIUNTIVE. Multiple empty rows for notes.

TOTALE CANONE MENSILE € Servizio MyCall iva esclusa
TOTALE CONTRIBUTO UNA TANTUM € Servizio MyCall iva esclusa

Luogo e data

per Planetel (timbro e firma per accettazione)

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)





OFF. N° _____ DEL _____ AGENTE _____ SEGNALATORE _____
SOCIETÀ / SEDE _____ SPECIALIST _____

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.

SERVIZI MYCALL

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 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 configurazioe 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 C. possono essere inoltrate al servizio di Assistenza: (vedi PUNTI DI CONTATTO). 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 C. 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 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 € 40,00 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 di F. 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 C. 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 C. 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 F.; la riparazione di guasti dovuta alla manomissione delle apparecchiature da parte di personale non autorizzato da F. la riparazione di guasti dovuti a cause di forza maggiore come esplosioni, incendi, scariche elettriche.

4. IMPEGNI DEL CLIENTE

4.1 Il C. si impegna a lasciare al personale di F. 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 C. 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 C. 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 F. non sarà tenuta responsabile per i danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti, comunque sofferti dal C., suoi dipendenti o terzi in relazione al funzionamento delle apparecchiature, salvo i casi di dolo o colpa grave di F.

6. CONDIZIONI GENERALI AGGIUNTIVE

6.1 ESTENSIONE VALIDITA' CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO: Le condizioni generali di contratto già sottoscritte dal C., sono reperibili sul sito web aziendale (vedi PUNTI DI CONTATTO) 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.

Table with 2 columns: Field Name and Value. Fields include: PUNTI DI CONTATTO PLANETEL, INDIRIZZO SEDE LEGALE, SITO WEB AZIENDALE, INDIRIZZO PEC, PORTALE CLIENTI.

Table with 2 columns: Field Name and Value. Fields include: SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI, ASSISTENZA TECNICA, UFFICIO COMMERCIALE, ASSISTENZA AMMINISTRATIVA.

Luogo e data

per Planetel (timbro e firma per accettazione)

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)



Mod. ISO CT.T51.2023-2-0 MyCall:: Validità dal 09/10/2023