

SERVIZI VOCE

PBX VIRTUALE MYCALL



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



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 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.

SERVIZIO PBX VIRTUALE MYCALL PER TELEFONIA INTERNA / ESTERNA						iva esclusa		
SEDE INSTALLAZIONE	SERVIZIO	QTA	CANONE MENSILE CAD	CONTRIB. UNA TANTUM CAD	CANONE MENSILE TOTALE 4)	CONTRIB. UNA TANTUM TOTALE 5)		
	myCALL - Servizio di PBX virtuale su piattaforma web VoIPConnect in abbinamento a contratto telefonia VoIP Enjoip - Attivazione apparati on site 1) 2) 3)		€	€	€	€		
	ESTENSIONE PBX ACT - Modulo per funzioni aggiuntive di Unified Communication (UC) con integrazione per PC desktop e dispositivi mobili smartphone tablet		€	€	€	€		
SEDE INSTALLAZIONE	NOLEGGIO APPARATI TELEFONICI IP			QTA	CAD	CAD	TOTALE	TOTALE
	BASE	T40P	Telefono IP con display e vivavoce		€	€	€	€
	STANDARD	T41S	Telefono IP con display e vivavoce		€	€	€	€
	ADVANCED	T46S	Telefono IP con display e vivavoce		€	€	€	€
	MANAGER	T48S	Telefono IP con display e vivavoce		€	€	€	€
	AUDIOCONF.	CP860 IP	Telefono IP per audioconferenza		€	€	€	€
	DECT	W53P	Telefono IP Cordless con display e vivavoce		€	€	€	€
	TASTIERINO	EXP40	Modulo Espansione IP 20 tasti per apparecchi Advanced e Manager		€	€	€	€
	CUFFIA	Sennheiser D10	Cuffia monoaurale wireless DECT con base station incluso adattatore Yealink EHS36		€	€	€	€
SEDE INSTALLAZIONE	NOLEGGIO CELLE DECT			QTA	CAD	CAD	TOTALE	TOTALE
	Base station				€	€	€	€
	Base station aggiuntiva				€	€	€	€
	Cordless base				€	€	€	€
	Cordless rugged				€	€	€	€
SEDE INSTALLAZIONE	LICENZE DI UTILIZZO			QTA	CAD	CAD	TOTALE	TOTALE
	Servizi CTI myCall Desk - Richiesto servizio myCall				€	€	€	€
	Servizio UC myCall PBX ACT - Uso interno centralino su dispositivi desktop, smartphone e tablet abbinato a telefono				€	€	€	€
	Servizio UC myCall PBX ACT - Uso interno centralino su dispositivi desktop, smartphone e tablet non abbinato a telefono				€	€	€	€
	Abilitazione utilizzo telefono IP non fornito da Enjoip 6) 7)				€	€	€	€
SEDE INSTALLAZIONE	NOLEGGIO APPARATI SWITCH			QTA	CAD	CAD	TOTALE	TOTALE
	Switch POE LAN		8		€	€	€	€
			24		€	€	€	€
	Abilitazione utilizzo telefono IP non fornito da Enjoip 3) 6)		2		€	€	€	€
			4		€	€	€	€
			8		€	€	€	€
			24		€	€	€	€

- Comprendivo 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
- 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 Enjoip in vigore al momento della richiesta.
- Per modifiche delle configurazioni si rimanda agli artt: 1) 2) 3) 4) delle condizioni di assistenza myCall.
- 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).
- Con esclusione di: posa cavi, fornitura di patch, opere impiantistiche in genere.
- Compatibilità servizio myCall garantita solo per apparecchi telefonici indicati da Enjoip. Il servizio di verifica compatibilità è quantificata come da Listino assistenza Enjoip in vigore al momento della richiesta.
- Richiede obbligatoriamente l'utilizzo di switch con funzionalità di management.

CONDIZIONI DI INSTALLAZIONE

Installazione presso:	SEDE LEGALE ALTRO
Su rete:	DEDICATA CONDIVISA CON PC 7)

CONDIZIONI DI VENDITA

Fatturazione	Pagamento	Scadenza	Durata Minima
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 Enjoip (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 Enjoip: tramite il Portale Clienti; inviando un'email all'indirizzo assistenza@enjoip.it; chiamando il numero di Assistenza Enjoip: 02.84990030. 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 Enjoip 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 Enjoip 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 Enjoip 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 Enjoip 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 Enjoip; la riparazione di guasti dovuta alla manomissione delle apparecchiature da parte di personale non autorizzato da Enjoip 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 Enjoip libero e pieno accesso alle apparecchiature ed è tenuto ad utilizzare tali apparecchiature con la dovuta cura e secondo le prescrizioni di Enjoip, 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) Enjoip 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 Enjoip.

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.enjoip.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.enjoip.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)