

VIANOVA®

offerta integrata di servizi di telecomunicazione



Perché dovresti scegliere i nostri servizi Vianova?

- 1. perché ci occupiamo solo di imprese come la tua*
- 2. perché rispondiamo alle tue chiamate in tre squilli*
- 3. perché la nostra offerta si arricchisce nel tempo di nuovi servizi inclusi nel prezzo*
- 4. perché abbiamo un'idea fissa, garantire alla tua impresa i migliori servizi di telecomunicazione*
- 5. perché lavoriamo ogni giorno al tuo fianco per conquistare la tua fiducia per sempre*

welcome italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

VIANOVA®

Sommario

Lettera di benvenuto	4
Una rete di imprese	6
Network Operation Center	8
Servizio Clienti	10
Valore nel tempo	12
Profili d'offerta	
Vianova 1.5	14
Vianova 6.12.....	16
Vianova 15.22	18
Vianova 24.30	20
Servizi inclusi	
Number Portability	22
Line Recovery	24
Fax To Mail	26
Mail To Fax	28
Conference Call	30
Mail Professional.....	32
Posta Elettronica Certificata.....	34
Fattura.....	36
Area Clienti	38
Selezione Passante	40
Linea 800	42
Vola SMS	44
Hosting.....	46
Servizi opzionali	
Vianova Analysis	48
Vianova Internet Server	50
Vianova Virtual Machine	52
Vianova VPN.....	54
Vianova IP Centrex	56
Chiamate internazionali.....	60
Carta dei Servizi	61
Condizioni generali di fornitura.....	63
Glossario	68

Note

- tutti i prezzi indicati nell'offerta si intendono IVA esclusa
- l'offerta è valida dal mese di ottobre 2010
- revisione stampa: 14 ottobre 2010

Caro Cliente,

offrire *“i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa”* è in poche parole tutto ciò che alla Welcome Italia desideriamo ogni giorno mettere in pratica per voi.

Non lo consideriamo quindi un semplice slogan che accompagna il nostro marchio aziendale, ma una vera promessa e al tempo stesso una sfida che ci impegniamo a superare, giorno dopo giorno, al vostro fianco.

È per voi che abbiamo realizzato a Massarosa, in Toscana, una struttura che ospita:

- il Servizio Clienti, che risponde alle vostre chiamate in tre squilli;
- la Server Farm, dove custodiamo le preziose informazioni dei vostri siti aziendali;
- il Network Operation Center, che garantisce la qualità e la continuità dei vostri servizi di telecomunicazione.



I migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa.

Welcome Italia, sede di Massarosa (LU)

Per mantenere la nostra promessa abbiamo

- sviluppato processi aziendali innovativi e sistemi informativi efficienti per rispondere tempestivamente alle vostre esigenze di comunicazione;
- realizzato infrastrutture di telecomunicazioni per collegare le vostre sedi dislocate ovunque in Italia;
- costituito insieme ad oltre 50 aziende Partner una rete nazionale di specialisti in telecomunicazioni per essere sempre vicini alle vostre esigenze di assistenza tecnica.

Vianova è il nome della nostra offerta integrata di servizi Voce e Dati e anche il nome di tante strade antiche della Toscana che hanno guidato e ispirato uomini di grande ingegno nella creazione di tanti capolavori del nostro tempo.

Anche la nostra offerta è guidata e ispirata dal contributo e dall'ingegno di migliaia di imprenditori, manager e professionisti che hanno scelto di percorrere un po' della loro strada insieme a noi.

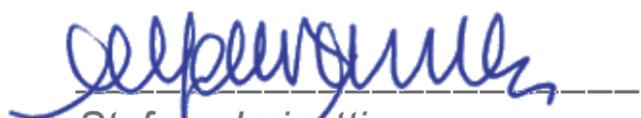
Con **Vianova** potete affidarvi ad un unico fornitore in grado di offrire tutti i servizi di telecomunicazione necessari alla crescita della vostra impresa.

Vianova è progettata infatti per adattarsi nel tempo al variare delle necessità e delle dimensioni aziendali. Così, quando la vostra azienda cresce, Vianova cresce con voi.

In 10 anni di lavoro abbiamo realizzato soluzioni personalizzate di rete per centinaia e centinaia di aziende e siamo sicuri di poter realizzare anche per voi la soluzione **Vianova** più adatta alle vostre necessità e in grado di soddisfare le aspettative dei Clienti più esigenti.

"Sostenere la crescita delle imprese semplificando le telecomunicazioni" aziendali è una missione che svolgiamo con passione e competenza, e grazie alla fiducia che ci accordano ogni giorno migliaia di imprese, siamo oggi uno dei primi operatori del settore e il quarto a capitale interamente italiano.

Fidatevi di noi.


Stefano Luisotti
amm. delegato Welcome Italia



Stefano Luisotti
amministratore delegato
stefano.luisotti@welcomeitalia.it

Welcome Italia in numeri

- Clienti: 13.528
- Dipendenti: 91
- 2009, fatturato: 21,2 milioni di euro
- 2009, risultato netto: 1,4 milioni di euro
- 2009, investimenti TLC: 3,3 milioni di euro
- 2009, patrimonio netto: 4,2 milioni di euro

Certificazioni e Licenze

- certificazione di qualità ISO 9001 rilasciata dalla società DNV dal 1997
- certificazione dei bilanci 2000-2009 rilasciata dalla società KPMG
- autorizzazione ministeriale di primo grado per l'installazione di impianti telefonici interni
- licenza di operatore nazionale rilasciata nel 1999 dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Azionisti

- Quinta srl: 80,67%
- Management e Partner: 9,54%
- Banca CR Firenze: 5,00%
- Gruppo Lazzarini: 4,79%

Società controllate

- Vola spa (67%)



"La nostra prestigiosa catena di alberghi offre ai nostri ospiti i più elevati standard di qualità.

Con Welcome Italia dormiamo sonni tranquilli, come quelli che garantiamo ai nostri Clienti."

Stefano Angella, responsabile IT

Una rete di imprese

54 aziende, 123 imprenditori e 644 persone ogni giorno al tuo fianco per offrire alla tua impresa i migliori servizi di telecomunicazione.

La rete di Partner di Welcome Italia è composta da imprese specializzate in Telecomunicazioni e Information Technology in grado di operare a livello nazionale.



Ogni giorno al tuo fianco.

La rete dei Partner di Welcome Italia coniuga le peculiarità tipiche della piccola impresa, come la presenza sul territorio, la vicinanza al Cliente e l'offerta su misura, con il profilo strategico e le competenze tecniche e gestionali di un sistema integrato e coordinato di imprese.

I nostri Partner realizzano soluzioni e servizi d'avanguardia, naturalmente compatibili ed integrabili con i servizi Vianova, in grado di rispondere ad una vasta gamma di esigenze delle imprese.

Business Partner

I Business Partner di Welcome Italia sono aziende che operano con un'autorizzazione ministeriale per l'installazione e la manutenzione di impianti telefonici interni.

- Abatel (VR)
- Alpha Telematica (MI)
- Alpi & Sistemati (NA)
- AM System (RM)
- Centro Computer (FE)
- Chesi (FI)
- Comitel (VR)
- Contel (VA)
- Crolla Telecomunicazioni (NO)
- DPT Telefonia (GE)
- DuemilaCinque (PD)
- E3 Elettronica (MN)
- Eritel Telecomunicazioni (AN)
- ETE Net 003 (GE)
- GDS Elettronica (BA)
- General Teleinformatica (MO)
- Getimatel Telecomunicazioni (AN)
- Gruppo Effeci (TV)
- Hisolution (LU)
- Imtel (BS)
- Kappa Systems (MI)
- Martinelli Telecomunicazioni (RM)
- Medicenter Informatica (NA)
- Orange Sys (PA)
- Phone Progetti (AP)
- Porsenna (VT)
- Pusinanti Group (FE)
- QualiSystem Networking (MI)
- Reti (VI)
- Ritis Telematica (TO)
- Sekat (LT)
- Sistel (AR)
- Sistel Comunicazioni (AN)
- Starnet Distribuzione (NA)
- STI (LI)
- Telefonia Emiliana (BO)
- Teleimpianti (BO)
- Tre Telecomunicazioni (MI)
- TTT (TO)
- Vallcom (BG)
- Vox Telematica (FI)
- VTS (NA)

Local Network Operator

I Local Network Operator sono Business Partner che hanno scelto di investire nella realizzazione di uno o più nodi della rete di Welcome Italia prossimi alle sedi dei propri Clienti.

- Asso Solutions (GE)
- Carnovali Telecomunicazioni (VA)
- Danieli Telecomunicazioni (BS)
- Diditel (BG)
- Hera Informatica (RM)
- I.Brain (FI)
- Kabel Italia (TO)
- MediceaCom (PI)
- MyVoice (BO)
- Qualidata Telecomunicazioni (MI)
- TEM (PC)
- Uniontel (PR)



Alberto Urbani
sales manager
alberto.urbani@welcomeitalia.it

Soluzioni offerte dai Partner

- sistemi telefonici tradizionali e IP
- voice mail, operatori automatici e servizi di cortesia
- software di controllo del traffico telefonico
- soluzioni di Call Center
- reti wireless in standard Wi-Fi e DECT
- ponti radio in tecnologia Hiperlan
- cablaggi strutturati in categoria 5e, 6, 7 e fibra ottica
- soluzioni di Switching, Routing e Firewalling
- soluzioni di videoconferenza ISDN e IP
- soluzioni di videosorveglianza
- progetti di infrastrutture per CED e Server Farm
- sistemi di storage, backup e recupero dati

"Ci occupiamo di telecomunicazioni da vent'anni e da oltre dieci siamo Partner di Welcome Italia.

Sono un imprenditore e credo che il futuro di un'azienda dipenda soprattutto dalle azioni e dalle scelte di chi la guida.

Per questo ho deciso di investire nel progetto Local Network Operator di Welcome Italia: per essere ancora più vicini ai nostri Clienti, condividere pienamente la responsabilità dei servizi offerti, migliorare l'efficienza dell'organizzazione e aumentare così anche la nostra redditività."

*Roberto Carnovali
Carnovali Telecomunicazioni srl*

Network Operation Center

Il Network Operation Center (NOC) è il centro operativo da cui viene controllata la funzionalità fisica e logica della rete di Welcome Italia.

I nostri tecnici effettuano un'attività costante di monitoraggio allo scopo di **prevenire** disservizi, **anticipare** le richieste di assistenza tecnica dei Clienti e **ridurre i tempi** di ripristino dei servizi in caso di guasto.



Se non puoi misurarlo, non puoi migliorarlo (William Thomson).

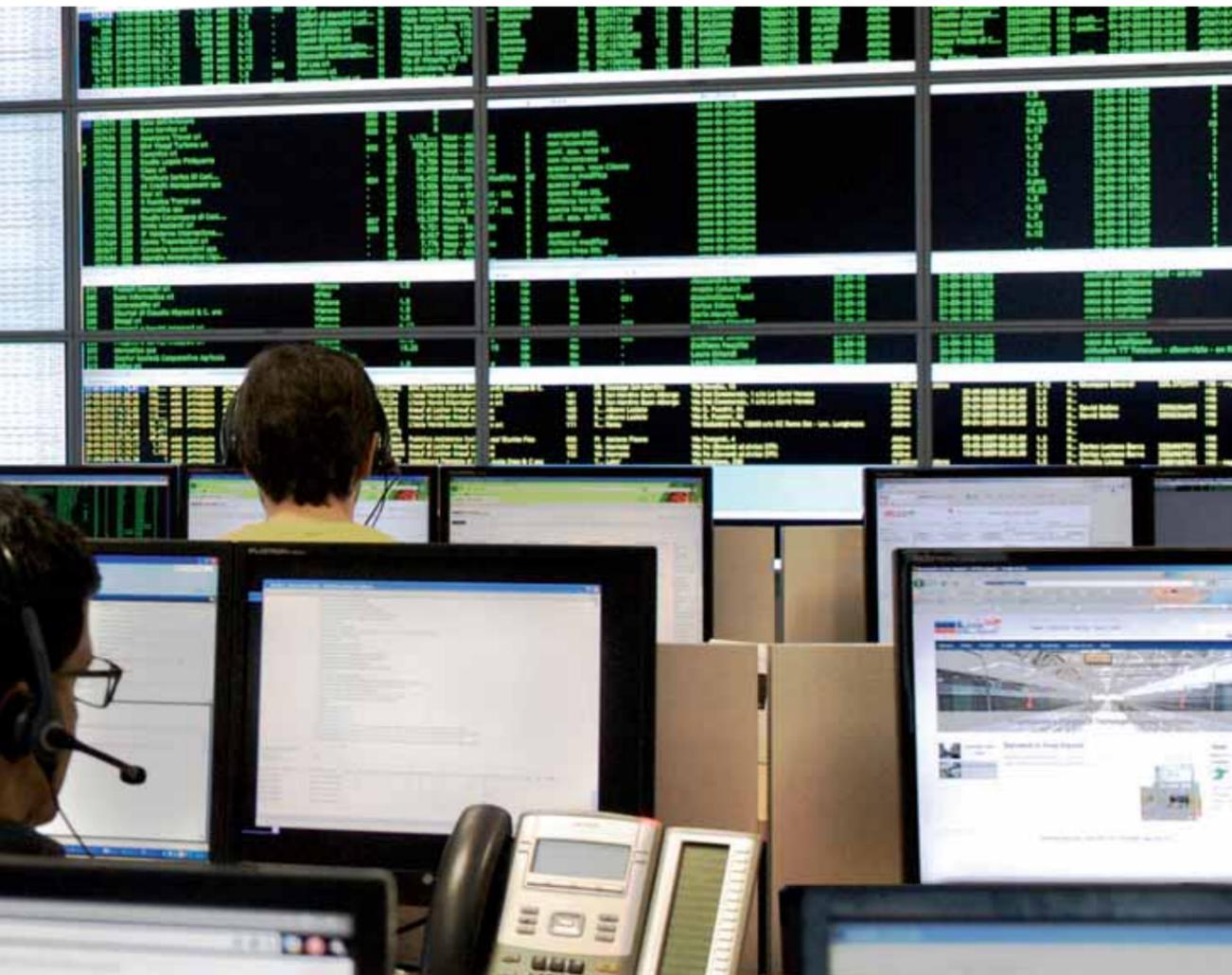
Come funziona

1. avvalendosi delle più evolute architetture tecnologiche disponibili, le anomalie sono tempestivamente segnalate e prese in carico da un operatore specializzato
2. per ogni caso aperto viene redatto un documento di analisi che definisce con precisione il problema, le cause e le soluzioni da adottare per risolverlo
3. il caso viene preso in carico tempestivamente anche in relazione al grado di gravità od urgenza
4. a fine processo un operatore abilitato verifica l'effettiva risoluzione del problema e la completa soddisfazione del Cliente

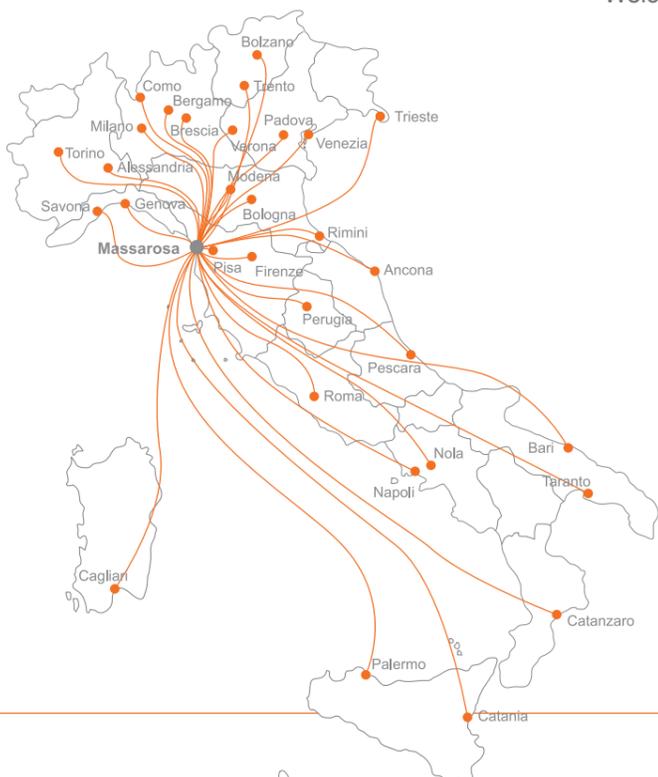
La rete

La rete di Welcome Italia, basata su un'infrastruttura tecnologica di ultima generazione (NGN), costituisce la struttura portante di tutti i servizi trasmissivi Vianova.

Il backbone della rete interconnette tutte le aree di raccolta del territorio nazionale mediante circuiti in fibra ottica ad alta capacità dedicati ai Clienti di Welcome Italia.



Welcome Italia, Network Operation Center



L'infrastruttura di rete di Welcome Italia permette di erogare servizi di telecomunicazione con i più alti livelli di affidabilità e sicurezza.

- Aree di raccolta
- Data Center e NOC



Nicola Gallico
resp. Assurance & NOC
nicola.gallico@welcomeitalia.it

Note

- i nostri tecnici intercettano ogni giorno, prima che i nostri Clienti se ne accorgano, oltre il 25% dei casi di disservizio, riducendo così i tempi di ripristino dei guasti ed avvisando i Clienti prima che lo facciano loro
- William Thomson, Lord Kelvin (1824-1907), fisico e ingegnere irlandese inventore del telegrafo elettrico, è conosciuto per aver sviluppato la scala Kelvin che misura la temperatura assoluta

KNAUF

“La nostra società è leader mondiale nella produzione e commercializzazione di Sistemi Costruttivi a Secco.

Con Welcome Italia la qualità dell'offerta è garantita da un know how tecnologico in costante evoluzione, proprio come ogni nostro sistema e soluzione per l'edilizia.”

David Bellino, responsabile IT

welcome[®] italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Servizio Clienti

Lavorare al tuo fianco significa **ascoltare direttamente** le tue richieste e prendersi carico delle tue necessità **senza farti perdere tempo** con messaggi registrati.

Il nostro Servizio Clienti opera esclusivamente con personale dipendente e garantisce i tempi di risposta più rapidi del mercato: solo tre squilli di telefono.

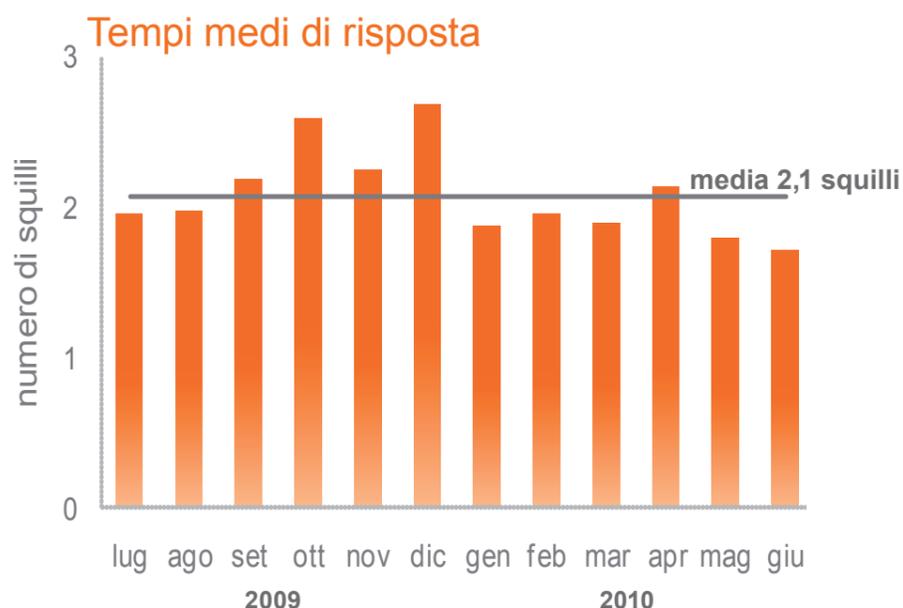


Ti rispondiamo in tre squilli.

Welcome Italia, Servizio Clienti

Il Servizio Clienti è suddiviso in cinque processi aziendali: **Inbound**, **Outbound**, **Provisioning**, **Operation** e **Assurance**. Ogni processo coinvolge gruppi di persone preparate per assicurare la migliore **qualità** dei servizi e specializzate per affrontare e **risolvere** in tempi brevi eventuali problemi tecnici, commerciali o amministrativi.

800 945 945
servizio clienti



Inbound

- **risponde** alle tue chiamate in soli **tre squilli**
- fornisce **informazioni** sui servizi attivi
- in caso di **guasto** effettua una prima **analisi** che inoltra subito alle funzioni aziendali interessate

Outbound

- ti **informa** sulle **novità** relative agli sviluppi tecnici e commerciali della nostra offerta

Provisioning

- evade i tuoi ordini nel **rispetto** dei tempi concordati
- ti **aggiorna** sullo stato di avanzamento dell'ordine



Operation

- cura l'**installazione** degli apparati presso la **tua sede**
- **interviene** presso la tua sede in caso di guasti che richiedono la presenza di un tecnico

Assurance

- **controlla** lo stato della **rete** e se possibile ti informa **in anticipo** in caso di eventuali malfunzionamenti
- cura direttamente la **risoluzione** dei problemi tecnici di rete e presso la sede della tua azienda
- fornisce il **supporto** tecnico telefonico ai tuoi **consulenti** di networking e di telecomunicazione



Emanuela Simonini
resp. Servizio Clienti
emanuela.simonini@welcomeitalia.it

Note

- nel caso in cui tutti gli operatori del Servizio Clienti siano contemporaneamente impegnati in altre conversazioni, il tuo numero sarà comunque memorizzato e verrai richiamato nel giro di pochi minuti
- il Servizio Clienti di Welcome Italia è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 12:30 al numero gratuito 800 945 945
- il Servizio Clienti risponde al numero gratuito anche alle chiamate provenienti da reti mobili

FINEDIL
GRUPPO LAZZARINI

"La nostra azienda progetta e realizza immobili di prestigio. Con Welcome Italia ci sentiamo coccolati, proprio come noi coccoliamo i nostri Clienti."

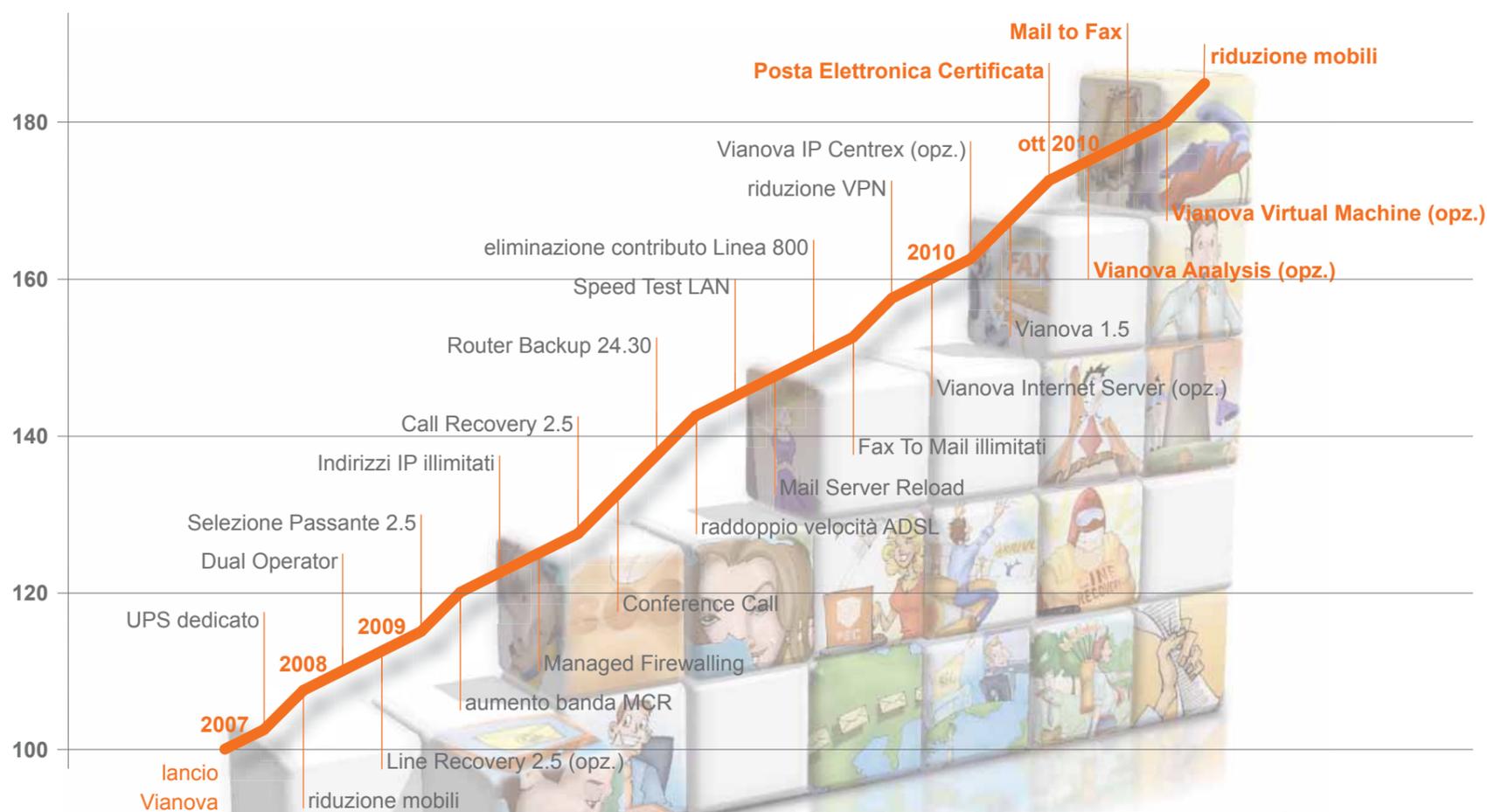
Cesare Lazzarini, presidente

welcome® italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Valore nel tempo

Scegliere Vianova significa investire **senza preoccupazioni** nel futuro delle tue telecomunicazioni e concentrarsi così sulla produttività della tua impresa.

Vianova è un'offerta di **valore** perché è l'unica che si arricchisce nel tempo di nuovi servizi **inclusi** nel prezzo e **adeguata automaticamente** le nuove condizioni economiche **a tutti i Clienti** già attivi.



Un'offerta che cresce di valore nel tempo.

Grazie alla **fedeltà** dei nostri Clienti siamo in grado di migliorare costantemente la nostra efficienza ed **ottimizzare** i **costi** di produzione.

Il **valore** così **risparmiato** è in parte nuovamente **investito** nel potenziamento delle infrastrutture di rete a garanzia degli sviluppi futuri ed in parte **restituito ai Clienti** sotto forma di nuovi servizi o riduzione dei prezzi.

Rispetto

- i Clienti di oggi valgono quanto quelli di domani
- tutti i Clienti Vianova hanno sempre il **trattamento** previsto dall'offerta più recente
- le **migliori condizioni economiche** adottate in una nuova offerta vengono applicate sia ai nuovi Clienti che ai Clienti già attivi
- i **nuovi servizi inclusi** nel prezzo sono sempre validi sia per i nuovi Clienti che per i Clienti già attivi
- un'offerta rigorosamente senza asterischi per una **trasparenza** senza confronti

Servizio

- siamo consapevoli dell'importanza che rivestono i servizi e le infrastrutture di telecomunicazione per rendere le imprese più efficienti, per questo eventuali miglioramenti degli standard tecnologici vengono applicati sempre a **tutti i Clienti**
- tutti gli apparati tecnologici in comodato d'uso presso le sedi dei Clienti sono **costantemente** monitorati e aggiornati alle release di software più recenti
- i nostri servizi non hanno barriere capestro all'uscita perchè la fiducia dei Clienti si mantiene solo con la **qualità dei servizi**

Eccellenza

- i servizi di reportistica on line sono focalizzati nel produrre informazioni utili all'aumento della **produttività aziendale**
- tutti i servizi, prima di essere resi disponibili a tutti i Clienti, vengono sottoposti a **test di verifica** e **affidabilità** presso il nostro Test Plant
- nel tempo sviluppiamo nuovi servizi inclusi o opzionali per semplificare le comunicazioni aziendali ed alcuni di questi, contrassegnati dal simbolo "WI", hanno importanti elementi di **differenziazione** rispetto a quelli offerti da altri operatori



Pierluigi Micheletti
sales manager
pierluigi.micheletti@welcomeitalia.it

Visione

- una rete di imprese etiche ed indipendenti specializzate in Telecomunicazioni e Information Technology

Missione

- sostenere la crescita delle imprese semplificando le telecomunicazioni

Valori

- Rispetto: il rispetto per le persone
- Servizio: la disponibilità ad ascoltare
- Eccellenza: il miglioramento continuo



Maffei Marraccini & Associati

"Un anno fa, per le telecomunicazioni della nostra impresa abbiamo scelto Vianova, l'offerta integrata di Welcome Italia, e ieri mattina ho ricevuto una bella sorpresa: mi ha chiamato una ragazza del Servizio Clienti di Welcome Italia, mi ha ringraziato per la nostra fedeltà, e mi ha informato che dall'inizio del mese, al nostro profilo Vianova sono stati aggiunti altri nuovi servizi inclusi nel prezzo e il costo delle nostre chiamate verso i cellulari è stato ridotto del 24%. E senza chiedermi nulla in cambio! Questa sì che è attenzione e rispetto per i Clienti!"

Sergio Maffei, titolare

welcome® italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Vianova 1.5

È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 1 a 5 linee** telefoniche che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale ad Internet consigliato **fino a 20 postazioni**.

In sintesi

- possibilità di scegliere Welcome Italia come **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent €/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari a 12,50 cent €/min**
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi** secondi di conversazione **senza scatto** alla risposta
- accesso **flat** Internet professionale **fino a 4 Mbps** in downstream e fino a 512 Kbps in upstream
- numero **illimitato** di caselle di posta elettronica **fino a 500 MB** di spazio disco liberamente configurabile
- numero **illimitato** di indirizzi IP pubblici e **50 MB** di spazio Web

velocità downstream	velocità upstream	canali voce	banda minima garantita	spazio email	contributo installazione	importo mensile
4 Mbps	512 Kbps	1	128 Kbps	100 MB	280,00	75,00
4 Mbps	512 Kbps	2	128 Kbps	200 MB	280,00	105,00
4 Mbps	512 Kbps	3	128 Kbps	300 MB	280,00	135,00
4 Mbps	512 Kbps	4	256 Kbps	400 MB	360,00	165,00
4 Mbps	512 Kbps	5	256 Kbps	500 MB	360,00	195,00

prezzi in €

Opzione Line Recovery (pag. 24)

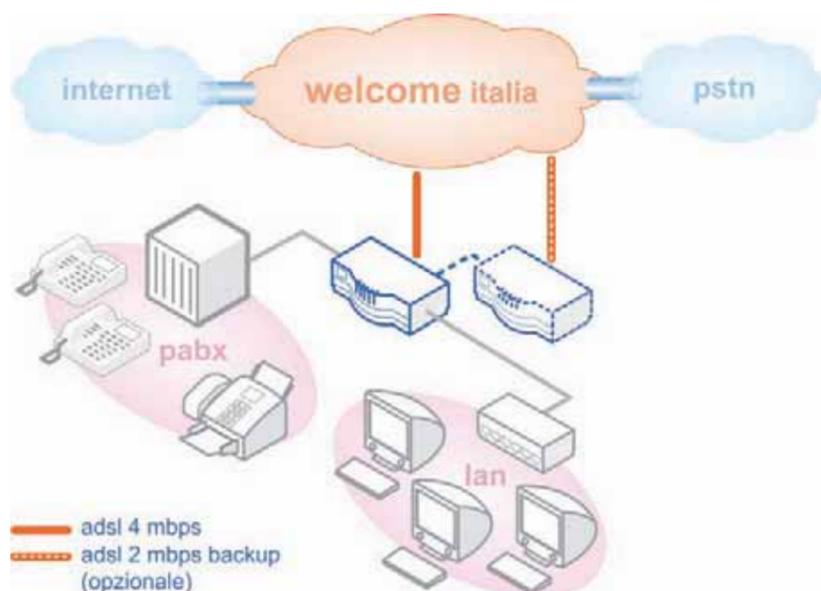
- contributo di attivazione: 120,00 euro ridotto ad 80,00 euro se contestuale alla sottoscrizione del contratto
- importo mensile: 35,00 euro da 1 a 3 canali voce e 45,00 euro per 4 o 5 canali voce

Servizi inclusi

- **Number Portability^{WI}** pag. 22
- **Fax To Mail** pag. 26
- **Mail To Fax^{WI}** pag. 28
- **Conference Call** pag. 30
- **Mail Professional** pag. 32
- **Posta Elettronica Certificata** pag. 34
- **Fattura^{WI}** pag. 36
- **Area Clienti** pag. 38
- **Selezione Passante** pag. 40
- **Linea 800** pag. 42
- **Vola SMS** pag. 44
- **Hosting** pag. 46
- **Firewalling** la tua LAN è protetta da attacchi provenienti da Internet grazie all'impiego di apparati certificati ICASA e alle funzionalità di Access Control List, Network Address Translation e Port Address Translation gestite da Welcome Italia
- **UPS** i servizi Vianova sono garantiti anche in caso di temporanea assenza di alimentazione grazie ad un gruppo di continuità dedicato
- **Call Recovery^{WI}** in caso di guasto della linea i nostri operatori trasferiscono su richiesta le chiamate in ingresso verso il tuo numero di cellulare
- **Risposta^{WI}** il Servizio Clienti di Welcome Italia risponde sempre in tre squilli alle tue richieste di assistenza

Servizi opzionali

- **Line Recovery** pag. 24
- **Vianova Analysis** pag. 48
- **Vianova Internet Server** pag. 50
- **Vianova Virtual Machine** pag. 52
- **Vianova VPN** pag. 54
- **Vianova IP Centrex** pag. 56



Simona Genovali
Servizio Clienti

Note

- l'offerta include l'installazione, la manutenzione e il comodato d'uso di Router e Gateway per collegare il centralino telefonico (PABX) e la rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili in base alla durata del contratto
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS

Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle coppie telefoniche
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle coppie telefoniche e dalla distanza della sede del Cliente dalla centrale telefonica di competenza
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- il servizio Conference Call è incluso se effettuato da sedi Vianova e a carico dell'organizzatore per gli altri partecipanti
- il servizio UPS garantisce l'alimentazione degli apparati fino a 30 minuti

Limitazioni profilo Vianova 1 canale voce

- è disponibile un solo indirizzo IP pubblico
- i servizi Selezione Passante, Hosting, Dominio e Mail Professional non sono disponibili
- lo spazio email è disponibile solo per caselle di posta elettronica sul dominio wmail.it



"I nostri punti vendita si distinguono per l'atmosfera di fiducia del negozio sotto casa. Il personale di Welcome Italia si ispira al modo amichevole con cui anche noi curiamo le relazioni con i nostri Clienti."

Germano Casasco, responsabile IT

welcome[®] italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Vianova 6.12

È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 6 a 12 linee** telefoniche che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale ad Internet consigliato **fino a 60 postazioni**.

In sintesi

- possibilità di scegliere Welcome Italia come **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent €/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari a 11,50 cent €/min**
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi** secondi di conversazione **senza scatto** alla risposta
- accesso **flat** Internet professionale **fino a 4 Mbps** in downstream e **fino a 2 Mbps** in upstream
- servizio **Line Recovery** con backup automatico **fino a 5 canali** voce e backup dati automatico **fino a 2 Mbps** in downstream e **fino a 512 Kbps** in upstream
- numero **illimitato** di caselle di posta elettronica **fino a 1,2 GB** di spazio disco liberamente configurabile
- numero **illimitato** di indirizzi IP pubblici e **100 MB** di spazio Web
- router **Cisco 1841** con **SHDSL** e **ADSL** in load sharing o bonding **EFM** in comodato d'uso

velocità downstream	velocità upstream	canali voce	banda minima garantita	spazio email	contributo installazione	importo mensile
4 Mbps	2 Mbps	6	512 Kbps	600 MB	600,00	320,00
4 Mbps	2 Mbps	7	554 Kbps	700 MB	600,00	360,00
4 Mbps	2 Mbps	8	596 Kbps	800 MB	600,00	400,00
4 Mbps	2 Mbps	9	638 Kbps	900 MB	600,00	440,00
4 Mbps	2 Mbps	10	680 Kbps	1,0 GB	600,00	480,00
4 Mbps	2 Mbps	11	722 Kbps	1,1 GB	600,00	520,00
4 Mbps	2 Mbps	12	768 Kbps	1,2 GB	600,00	560,00

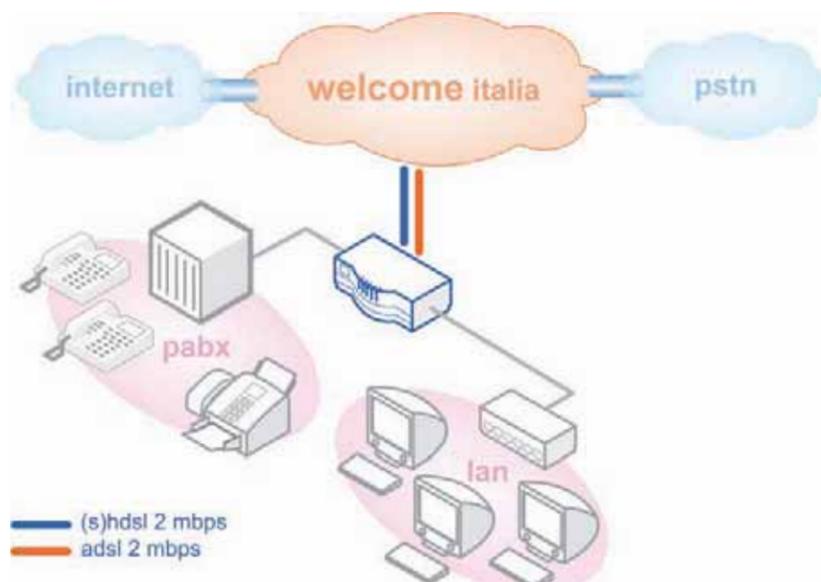
prezzi in €

Servizi inclusi

- **Number Portability^{WI}** pag. 22
- **Line Recovery** pag. 24
- **Fax To Mail** pag. 26
- **Mail To Fax^{WI}** pag. 28
- **Conference Call** pag. 30
- **Mail Professional** pag. 32
- **Posta Elettronica Certificata** pag. 34
- **Fattura^{WI}** pag. 36
- **Area Clienti** pag. 38
- **Selezione Passante** pag. 40
- **Linea 800** pag. 42
- **Vola SMS** pag. 44
- **Hosting** pag. 46
- **Firewalling** la tua LAN è protetta da attacchi provenienti da Internet grazie all'impiego di apparati certificati ICSA e alle funzionalità di Access Control List, Network Address Translation e Port Address Translation gestite da Welcome Italia
- **UPS** i servizi Vianova sono garantiti anche in caso di temporanea assenza di alimentazione grazie ad un gruppo di continuità dedicato
- **Risposta^{WI}** il Servizio Clienti di Welcome Italia risponde sempre in tre squilli alle tue richieste di assistenza

Servizi opzionali

- **Vianova Analysis** pag. 48
- **Vianova Internet Server** pag. 50
- **Vianova Virtual Machine** pag. 52
- **Vianova VPN** pag. 54
- **Vianova IP Centrex** pag. 56



Letizia Ciampi
Servizio Clienti

Note

- l'offerta include l'installazione, la manutenzione e il comodato d'uso di Router e Gateway per collegare un centralino telefonico (PABX) e una rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili in base alla durata del contratto
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- nelle zone non raggiunte dal servizio ADSL il servizio Line Recovery potrà essere erogato tramite una seconda linea SHDSL con offerta a progetto
- per il rilascio di subnet di 8 indirizzi IP o superiori sono necessari i relativi giustificativi per l'iscrizione diretta al RIPE (Réseaux IP Européens)

Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle coppie telefoniche
- la velocità massima del collegamento Dati è ottenuta a seguito dell'attivazione del servizio di Line Recovery
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- il servizio Conference Call è incluso se effettuato da sedi Vianova e a carico dell'organizzatore per gli altri partecipanti
- il servizio UPS garantisce l'alimentazione degli apparati fino a 30 minuti



“La nostra società è leader nella realizzazione di impianti di innevamento artificiale. Con Welcome Italia non dobbiamo preoccuparci dei dettagli, perché i servizi ricevuti sono sempre “chiavi in mano”, proprio come quelli che garantiamo ai nostri Clienti.”

Claudio Schiavon, responsabile IT

welcome[®] italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Vianova 15.22

È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 15 a 22 linee** telefoniche che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale ad Internet consigliato **fino a 100 postazioni**.

In sintesi

- possibilità di scegliere Welcome Italia come **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent €/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari a 10,50 cent €/min**
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi** secondi di conversazione **senza scatto** alla risposta
- accesso **flat** Internet professionale **fino a 4 Mbps** in downstream e upstream
- servizio **Line Recovery** con backup automatico di **tutti i canali** voce e backup dati automatico **fino a 2 Mbps** in downstream e upstream
- numero **illimitato** di caselle di posta elettronica **fino a 2,2 GB** di spazio disco liberamente configurabile
- numero **illimitato** di indirizzi IP pubblici e **200 MB** di spazio Web
- router **Cisco 1841** con **2 SHDSL** in **load sharing** o bonding **EFM** in comodato d'uso

velocità downstream	velocità upstream	canali voce	banda minima garantita	spazio email	contributo installazione	importo mensile
4 Mbps	4 Mbps	15	1.024 Kbps	1,5 GB	780,00	680,00
4 Mbps	4 Mbps	16	1.097 Kbps	1,6 GB	780,00	720,00
4 Mbps	4 Mbps	17	1.170 Kbps	1,7 GB	780,00	760,00
4 Mbps	4 Mbps	18	1.243 Kbps	1,8 GB	780,00	800,00
4 Mbps	4 Mbps	19	1.316 Kbps	1,9 GB	780,00	840,00
4 Mbps	4 Mbps	20	1.389 Kbps	2,0 GB	780,00	880,00
4 Mbps	4 Mbps	21	1.462 Kbps	2,1 GB	780,00	920,00
4 Mbps	4 Mbps	22	1.536 Kbps	2,2 GB	780,00	960,00

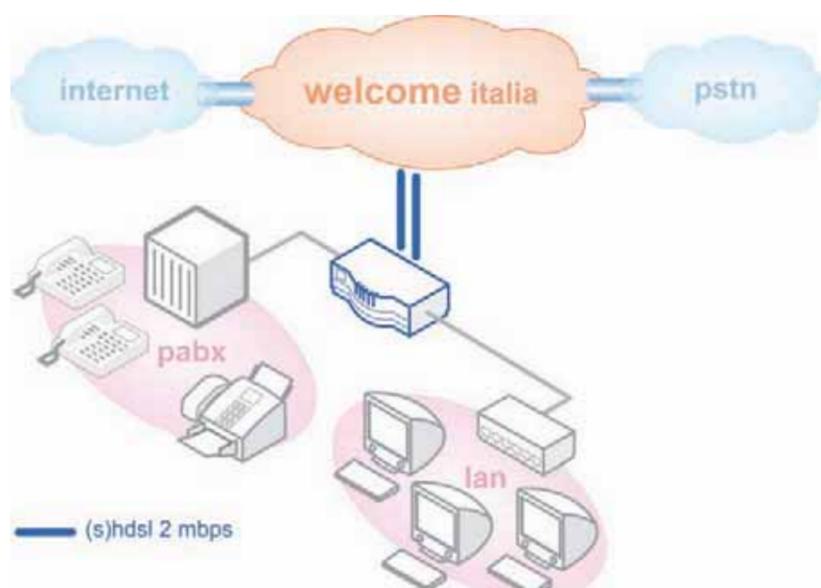
prezzi in €

Servizi inclusi

- **Number Portability^{WI}** pag. 22
- **Line Recovery** pag. 24
- **Fax To Mail** pag. 26
- **Mail To Fax^{WI}** pag. 28
- **Conference Call** pag. 30
- **Mail Professional** pag. 32
- **Posta Elettronica Certificata** pag. 34
- **Fattura^{WI}** pag. 36
- **Area Clienti** pag. 38
- **Selezione Passante** pag. 40
- **Linea 800** pag. 42
- **Vola SMS** pag. 44
- **Hosting** pag. 46
- **Firewalling** la tua LAN è protetta da attacchi provenienti da Internet grazie all'impiego di apparati certificati ICASA e alle funzionalità di Access Control List, Network Address Translation e Port Address Translation gestite da Welcome Italia
- **UPS** i servizi Vianova sono garantiti anche in caso di temporanea assenza di alimentazione grazie ad un gruppo di continuità dedicato
- **Risposta^{WI}** il Servizio Clienti di Welcome Italia risponde sempre in tre squilli alle tue richieste di assistenza

Servizi opzionali

- **Vianova Analysis** pag. 48
- **Vianova Internet Server** pag. 50
- **Vianova Virtual Machine** pag. 52
- **Vianova VPN** pag. 54
- **Vianova IP Centrex** pag. 56



Simone Pellicciotti
Servizio Clienti

Note

- l'offerta include l'installazione, la manutenzione e il comodato d'uso di Router e Gateway per collegare un centralino telefonico (PABX) e una rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili in base alla durata del contratto
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- per il rilascio di subnet di 8 indirizzi IP o superiori sono necessari i relativi giustificativi per l'iscrizione diretta al RIPE (Réseaux IP Européens)

Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle coppie telefoniche
- la velocità massima del collegamento Dati è ottenuta a seguito dell'attivazione del servizio di Line Recovery
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- il servizio Conference Call è incluso se effettuato da sedi Vianova e a carico dell'organizzatore per gli altri partecipanti
- il servizio UPS garantisce l'alimentazione degli apparati fino a 30 minuti



"La nostra società è leader nella produzione di sistemi e cartografie per la navigazione. Con Welcome Italia la nostra rete è sempre aggiornata, proprio come le nostre cartografie elettroniche."

Giuseppe Carnevali, presidente

welcome[®] italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Vianova 24.30

È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 24 a 30 linee** telefoniche che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale ad Internet consigliato **fino a 150 postazioni**.

In sintesi

- possibilità di scegliere Welcome Italia come **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent €/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari a 9,50 cent €/min**
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi** secondi di conversazione **senza scatto** alla risposta
- accesso **flat** Internet professionale **fino a 8 Mbps** in downstream e upstream
- servizio **Line Recovery** con backup automatico di **tutti i canali** voce e backup dati automatico **fino a 6 Mbps** in downstream e upstream
- numero **illimitato** di caselle di posta elettronica **fino a 3,0 GB** di spazio disco liberamente configurabile
- numero **illimitato** di indirizzi IP pubblici e **500 MB** di spazio Web
- router **Cisco 2811** con **4 SHDSL** in **ATM IMA** o bonding **EFM** in comodato d'uso
- servizio **Router Backup** collegato in **HSRP** ad una linea **ADSL indipendente**

velocità downstream	velocità upstream	canali voce	banda minima garantita	spazio email	contributo installazione	importo mensile
6 Mbps	6 Mbps	24	1.536 Kbps	2,4 GB	1.200,00	1.040,00
6 Mbps	6 Mbps	26	1.792 Kbps	2,6 GB	1.200,00	1.120,00
6 Mbps	6 Mbps	28	2.048 Kbps	2,8 GB	1.200,00	1.200,00
8 Mbps	8 Mbps	30	3.072 Kbps	3,0 GB	1.200,00	1.280,00

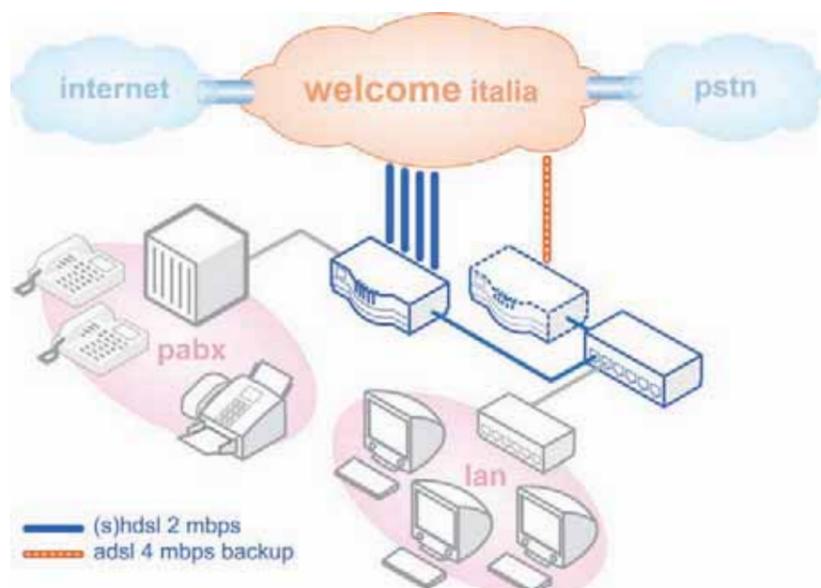
prezzi in €

Servizi inclusi

- **Number Portability^{WI}** pag. 22
- **Line Recovery** pag. 24
- **Fax To Mail** pag. 26
- **Mail To Fax^{WI}** pag. 28
- **Conference Call** pag. 30
- **Mail Professional** pag. 32
- **Posta Elettronica Certificata** pag. 34
- **Fattura^{WI}** pag. 36
- **Area Clienti** pag. 38
- **Selezione Passante** pag. 40
- **Linea 800** pag. 42
- **Vola SMS** pag. 44
- **Hosting** pag. 46
- **Firewalling** la tua LAN è protetta da attacchi provenienti da Internet grazie all'impiego di apparati certificati ICASA e alle funzionalità di Access Control List, Network Address Translation e Port Address Translation gestite da Welcome Italia
- **UPS** i servizi Vianova sono garantiti anche in caso di temporanea assenza di alimentazione grazie ad un gruppo di continuità dedicato
- **Risposta^{WI}** il Servizio Clienti di Welcome Italia risponde sempre in tre squilli alle tue richieste di assistenza
- **Router Backup** un Router ed una linea ADSL aggiuntiva collegati in HSRP per garantire la continuità del tuo lavoro anche in caso di guasto del Router principale

Servizi opzionali

- **Vianova Analysis** pag. 48
- **Vianova Internet Server** pag. 50
- **Vianova Virtual Machine** pag. 52
- **Vianova VPN** pag. 54
- **Vianova IP Centrex** pag. 56



Manola Degl'Innocenti
Servizio Clienti

Note

- l'offerta include l'installazione, la manutenzione e il comodato d'uso di Router e Gateway per collegare un centralino telefonico (PABX) e una rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili in base alla durata del contratto
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- per il rilascio di subnet di 8 indirizzi IP o superiori sono necessari i relativi giustificativi per l'iscrizione diretta al RIPE (Réseaux IP Européens)

Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle coppie telefoniche
- la velocità massima del collegamento Dati è ottenuta a seguito dell'attivazione del servizio di Line Recovery
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- il servizio Conference Call è incluso se effettuato da sedi Vianova e a carico dell'organizzatore per gli altri partecipanti
- il servizio UPS garantisce l'alimentazione degli apparati fino a 30 minuti



"Il nostro gruppo farmaceutico è la seconda realtà italiana del settore oftalmologico. Con Welcome Italia ci sentiamo al centro dell'attenzione, proprio come lo sono il benessere e la salute dei nostri Clienti."

Andrea Santoni, responsabile IT

welcome[®] italia
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Number Portability^{WI}

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Con il servizio Number Portability^{WI} **non paghi più il canone** al tuo vecchio operatore e mantieni i tuoi numeri telefonici.

Grazie alla nostra soluzione **Dual Operator**, che include l'installazione di **apparatì duplicati** presso la sede del Cliente, il passaggio delle tue linee telefoniche a Welcome Italia avviene senza interruzioni del servizio.



Mantieni i tuoi numeri e scegli la semplicità di Welcome Italia.

Come funziona

1. revisione del contratto e verifica della disponibilità dei servizi nelle aree geografiche interessate: 6,8 gg dalla Data di Ricezione del Contratto (DRC)
2. installazione delle nuove linee: 19,6 gg DRC
3. installazione e configurazione degli apparati in comodato d'uso, attivazione dei servizi Voce e Dati e inizio fatturazione: 34,6 gg DRC
4. attivazione del servizio di Number Portability: entro 12 gg dalla data di attivazione dei servizi Voce e Dati oppure alla data concordata con il Cliente

i valori indicati si riferiscono ai tempi medi di attivazione rilevati nel primo semestre del 2010

Risparmio

- non paghi più il canone del tuo vecchio operatore
- i costi di trasferimento dei tuoi numeri sono **inclusi** nell'offerta

Sicurezza

- la **continuità** del servizio Voce è **garantita** grazie alla modalità Dual Operator
- il servizio è attivato su **tutte** le tue linee telefoniche, comprese le numerazioni **aggiuntive** su accesso base ISDN e gli archi di numerazione delle **selezioni passanti**

Efficienza

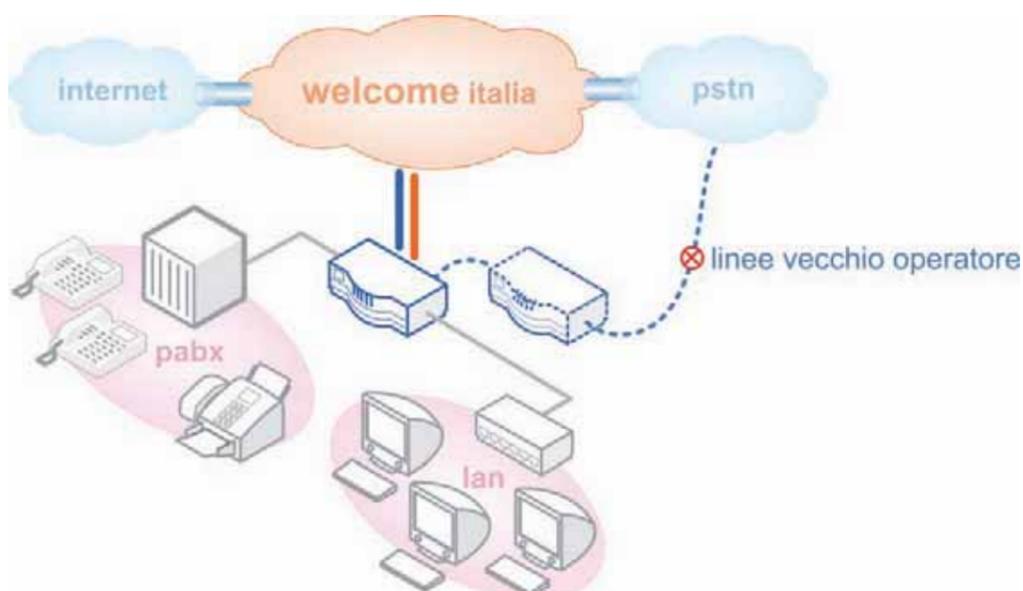
- una **fattura unica** per tutti i servizi di telecomunicazione della tua impresa

? Hai bisogno di una nuova linea o vuoi cambiare il tuo vecchio numero di telefono?

Se hai bisogno di una nuova linea o vuoi cambiare il tuo vecchio numero telefonico, chiama il nostro Servizio Clienti 800 945 945 per **scegliere il nuovo numero** Welcome Italia di tuo gradimento **con il prefisso della tua città**

Dual Operator

Welcome Italia ha realizzato una particolare modalità di installazione che garantisce la continuità del servizio Voce anche durante le varie fasi del passaggio delle linee telefoniche dal vecchio operatore a Welcome Italia.



Marco Bolognini
resp. Provisioning & Operation
marco.bolognini@welcomeitalia.it

Note

- è possibile effettuare tutte le telefonate, comprese quelle gratuite verso i numeri di emergenza (es. 112, 113, 115 e 118) e verso le numerazioni speciali in decade 1, 7 e 8, i cui costi ed eventuali limitazioni sono disponibili sul sito Internet di Welcome Italia

Limitazioni

- durante il passaggio (Cut Over) dal vecchio operatore telefonico a Welcome Italia, che di norma avviene prima delle ore 8:00 del giorno concordato, le eventuali conversazioni telefoniche entranti in corso vengono interrotte
- il servizio di Carrier Selection e Carrier Preselection verso altri operatori non è disponibile

Pubblicazione elenchi telefonici

- la pubblicazione sugli elenchi telefonici avviene secondo il calendario di pubblicazione di Seat Pagine Gialle differenziato in base all'area geografica
- Welcome Italia inoltra le informazioni anagrafiche entro 30 giorni dall'attivazione del servizio per tutte le linee telefoniche autorizzate alla pubblicazione dal Cliente

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

Line Recovery

INCLUSO PER VIANOVA

6.12 15.22 24.30

L'obiettivo di **garantire la continuità** del lavoro dei nostri Clienti rappresenta un elemento determinante della nostra offerta.

Per questo tutte le soluzioni Vianova superiori a cinque canali **includono il servizio Line Recovery** che interviene automaticamente **in caso di guasto** di una o più linee.



Per Welcome Italia la tua sicurezza è inclusa nel prezzo.

Come funziona

1. il servizio è realizzato tramite una combinazione di due o più collegamenti in tecnologia ADSL, HDSL, SHDSL o EFM
2. in caso di guasto di una linea gli apparati commutano automaticamente i servizi Voce e Dati sulle altre linee collegate inviando contestualmente al NOC (Network Operation Center) di Welcome Italia la segnalazione del guasto
3. appena risolto il guasto gli apparati ripristinano i servizi Voce e Dati su tutte le linee disponibili

Sicurezza

- la tua azienda è più raggiungibile e **non perdi opportunità** di business
- **riduci il rischio** di interruzioni dell'operatività aziendale
- mantieni gli **stessi indirizzi IP** anche in caso di guasto della linea principale

Efficienza

- il servizio **si attiva automaticamente** in caso di guasto di una o più linee collegate
- durante il normale funzionamento tutte **le linee collegate sono attive** e contribuiscono al raggiungimento delle velocità indicate nelle singole offerte
- in caso di guasto di una linea il nostro Servizio Clienti **interviene** in autonomia in oltre il **25%** dei casi, informandoti in anticipo dell'anomalia prima ancora che te ne sia accorto



La tua rete è complessa e vorresti una soluzione di Line Recovery realizzata su misura?

I profili Vianova predisposti in questa offerta rappresentano una soluzione ideale per la maggior parte delle imprese. Se la complessità della tua rete necessita tuttavia di livelli prestazionali ulteriori, possiamo realizzare per te una soluzione Vianova su misura in grado di soddisfare anche le aspettative dei Clienti più esigenti.



Anna Giorgetti
Servizio Clienti

Limitazioni

- in caso di guasto di una linea, le comunicazioni telefoniche in corso possono interrompersi per alcuni secondi
- in caso di guasto di altri elementi della catena impiantistica (cavidotti, altri apparati, ecc.) il servizio potrebbe non funzionare
- in caso di temporanea indisponibilità di coppie telefoniche presso la sede del Cliente, l'attivazione del servizio Line Recovery potrebbe essere effettuata successivamente alla data di attivazione del servizio Number Portability grazie al quale si liberano le coppie telefoniche precedentemente usate dalle vecchie linee
- nel profilo Vianova 1.5 il servizio Line Recovery è opzionale e la velocità della linea di backup non si somma con quella della linea principale

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

welcome italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Fax to Mail

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Il modo più **economico** per ricevere tutti i fax che vuoi senza nemmeno possederne uno e **risparmiando la carta, il toner** e il costo di una **linea dedicata**.

Senza dimenticare che il fax **riservato** che stavi aspettando arriverà direttamente sul tuo computer, lontano da **occhi indiscreti**.



Risparmia sui fax, non costa niente.

Come funziona

1. il tuo numero di Fax viene associato al tuo indirizzo di posta elettronica (es. mario.rossi@azienda.it, info@azienda.it, ecc.)
2. i nostri Operatori configurano il servizio in modo che tutti i Fax in arrivo verso il tuo numero vengano dirottati al servizio Fax To Mail
3. i nostri Server ricevono i Fax e li inoltrano immediatamente alla tua casella di posta elettronica allegando ai messaggi i Fax ricevuti

Risparmio

- elimini il consumo di **carta e toner**
- riduci i costi di **assistenza** tecnica del fax
- elimini la necessità di una **linea dedicata**

Sicurezza

- **solo il destinatario** del fax può visualizzarne il contenuto
- il **numero** di fax del mittente è **certificato** da Welcome Italia
- la tua linea fax è **sempre libera** e non perdi opportunità

Semplicità

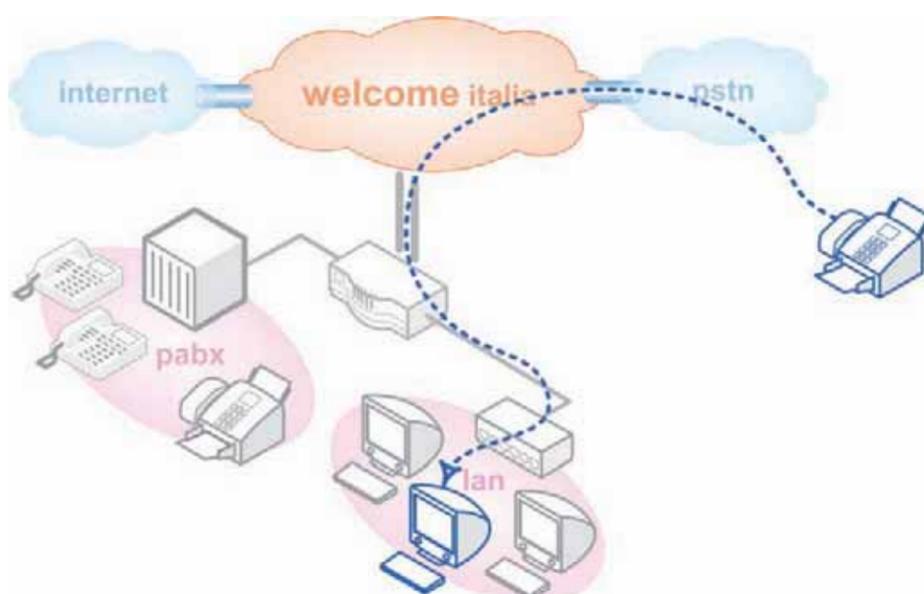
- **mantieni** il tuo **numero** di fax grazie al servizio gratuito di Number Portability

Efficienza

- puoi ricevere **contemporaneamente** tutti i fax che vuoi
- il formato elettronico del fax può essere **ingrandito** per agevolarne la lettura, **inoltrato** ad altri destinatari e **archiviato** con facilità
- i fax in arrivo vengono **consegnati** al destinatario **senza muoversi** dalla propria scrivania
- con Web Mail puoi **leggere** i tuoi fax anche quando sei **fuori sede** con una semplice connessione ad Internet

? Quanto risparmio ogni mese con il servizio Fax to Mail?

Considerando il risparmio di una linea, della carta e del toner, il risparmio totale ammonta, a fronte di qualche decina di pagine ricevute, ad almeno 24 euro mensili.



Monica Bonuccelli
Provisioning

Note

- i Fax Server di Welcome Italia ricevono il fax nel classico formato standard (CCITT G3) e lo trasformano in un'immagine in formato TIFF multipagina
- il numero del mittente viene inserito nell'oggetto dell'email e aggiunto all'intestazione del fax
- l'attivazione del servizio avviene dopo l'installazione delle linee con tempi e modalità da concordare con il Cliente

Limitazioni

- nel caso in cui i servizi di posta elettronica siano erogati da un altro Provider, Welcome Italia non può garantire i tempi di consegna dei fax ricevuti con il servizio Fax To Mail

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

Mail to Fax^{WI}

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Mail to Fax è il servizio che consente di inviare fax senza nemmeno possederne uno e risparmiando il costo di una linea dedicata.

Con la stessa semplicità con cui inoltri un messaggio di posta elettronica, da oggi potrai inviare fax dal tuo PC in tutto il mondo, ad uno o più destinatari per volta, e la consegna dei fax è notificata direttamente sulla tua casella di posta elettronica.



Risparmia tempo e aumenta la produttività.

Come funziona

1. inoltri all'indirizzo di posta fax@welcomeitalia.it un email con allegato il documento in formato PDF da inviare
2. nell'oggetto del messaggio indichi i tuoi riferimenti (es. destinatario, oggetto, ecc.) seguito dal carattere "@" e dal numero di fax di destinazione
3. i nostri server trasformano il documento in un fax e lo trasmettono al numero indicato
4. per ciascun messaggio inviato riceverai un email di conferma dell'invio del fax o della sua eventuale mancata consegna con la descrizione del problema riscontrato

Risparmio

- la linea normalmente dedicata al fax può essere utilizzata per le conversazioni telefoniche
- risparmi tempo nell'invio di fax multipli (es. mailing list)
- elimini uno o più apparati fax risparmiando sui costi di manutenzione

Efficienza

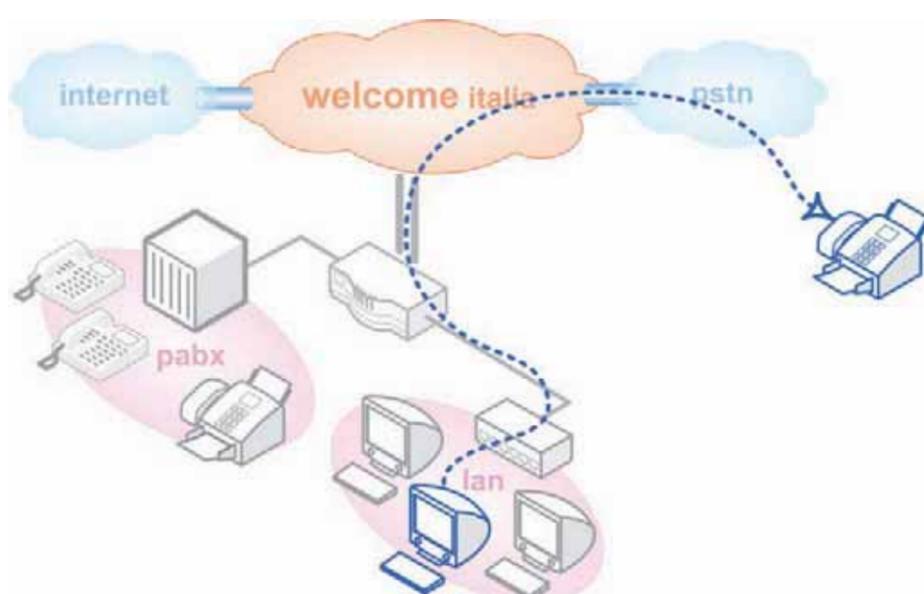
- è possibile inviare lo stesso documento a più destinatari indicando nell'oggetto più numeri di fax separati dal carattere “;” (punto e virgola)
- è possibile allegare al messaggio da inviare più documenti in formato PDF
- il sistema è in grado di inoltrare contemporaneamente centinaia di fax

Semplicità

- il servizio non richiede password di accesso grazie al riconoscimento automatico dell'indirizzo IP assegnato alla sede Vianova
- il servizio non richiede configurazioni iniziali perché utilizza come mittente il tuo attuale numero di fax e la ragione sociale della tua azienda
- è possibile inviare un fax senza allegati digitando il testo da inviare direttamente nel corpo del messaggio di posta elettronica

Sicurezza

- i fax in uscita vengono elaborati da programmi automatici che garantiscono la sicurezza e la privacy delle informazioni in transito



Silvia Botti
Sales

Nota

- il servizio utilizza come numero mittente un numero su cui deve essere attivo il servizio Fax To Mail

Limitazioni

- il servizio è utilizzabile solo da sedi Vianova
- è possibile inviare un messaggio fino ad un massimo di 50 destinatari

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**
- invio fax: costo di una normale chiamata telefonica

Conference Call

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Il modo più **semplice**, **veloce** e **conveniente** per consentire a persone di tutto il mondo di riunirsi in una **conferenza** telefonica in totale **autonomia**.

Può essere attivata in **ogni momento** da qualunque telefono **fisso** o **mobile**, comunicando semplicemente ai partecipanti il numero da chiamare e il Codice di Accesso alla **Sala Virtuale**.



Non sprecare carburante, usa i servizi Vianova.

Come funziona

1. il Moderatore invita i partecipanti indicando la data e l'ora della Conference Call, il Numero telefonico da chiamare e il Codice di Sala da comporre
2. qualche minuto prima dell'inizio il Moderatore chiama il numero telefonico del servizio in base alla lingua prescelta e seguendo le istruzioni vocali digita il codice di Sala, il Codice di Sicurezza e il tasto 1 per attivare la Conference Call
3. all'ora indicata nell'invito, i partecipanti chiamano il numero telefonico del servizio in base alla lingua prescelta e seguendo le istruzioni vocali digitano il Codice di Sala
4. la conferenza è pronta per iniziare!

Risparmio

- **elimina** i costi di trasferta
- le **chiamate** provenienti da sedi Vianova sono **gratuite**

Efficienza

- riduce le probabilità di **ritardi** dovuti al traffico
- favorisce la frequenza delle **relazioni** fra le persone
- snellisce i processi **decisionali**
- **registra** le Conference Call per **riascoltarle** successivamente e **inoltrarle** per posta elettronica alle persone interessate

Semplicità

- si attiva in pochi secondi da **qualsunque** telefono fisso o mobile
- una voce registrata nella **lingua** prescelta guida i partecipanti nelle fasi di accesso
- puoi usufruire del servizio **24 ore su 24** senza necessità di prenotazione
- puoi richiedere l'**assistenza** gratuita di un **Operatore** durante la Conference Call
- tutte le operazioni si effettuano semplicemente dalla **tastiera** del telefono

Sicurezza

- la **riservatezza** delle Conference Call è **garantita** da una Password numerica che il Moderatore può cambiare di volta in volta
- il Moderatore può **chiudere** la Sala Virtuale una volta che tutti i partecipanti previsti sono entrati, garantendo il massimo livello di **Privacy**



Quanto costa una riunione di due ore a Roma, tra cinque persone che provengono da cinque diverse città d'Italia?

Aereo da Milano, treno da Firenze e Napoli, auto da Roma e Viterbo: **totale costo euro 1.268**



Elena Sardella
Servizio Clienti

Note

- il costo delle Conference Call effettuate da partecipanti che chiamano da sedi non Vianova è addebitato nella fattura mensile della sede Vianova a cui è intestata la Sala Virtuale utilizzata
- il costo delle chiamate effettuate da sedi non Vianova è a carico del chiamante
- è possibile attivare il servizio anche su una Linea 800 con addebito al chiamato (Sede Vianova titolare della Linea 800) del traffico telefonico effettuato da tutti i partecipanti alle Conference Call

Metodo utilizzato per calcolare il costo della riunione

- costo per partecipante in base alla distanza della sede della riunione e al mezzo utilizzato
- costo del tempo di viaggio improduttivo
- costo di biglietti, carburanti, pedaggi, taxi e parcheggio
- dal calcolo sono esclusi i possibili ritardi dovuti ad inconvenienti del viaggio (traffico, scioperi, lavori in corso, interruzioni, ecc.)

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

Costo per partecipante

- da sede Vianova: **incluso**
- da altra sede non Vianova o da rete mobile: **20 cent €/min**

welcome italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Mail Professional

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Mail Professional è una **suite di applicazioni** e di servizi suggerita dall'esperienza di migliaia di persone che usano ogni giorno la **posta elettronica** per scopi di lavoro.

Oltre ai servizi di **Antivirus**, **Antispam** e la consultazione via **Web**, Mail Professional prevede un numero **illimitato** di caselle configurabili, il **recupero** di messaggi perduti e il **raddoppio** dello spazio email in caso di superamento della quota assegnata.



Un servizio di Posta Elettronica per uso professionale.



Protezione Antivirus e Antispam

Il servizio **distingue** la posta elettronica “buona” da quella “cattiva”, **bloccando i messaggi indesiderati** (pubblicità non autorizzate, catene di Sant’Antonio, rompiscatole, ecc.) e quelli **dannosi** contenenti virus informatici.

I messaggi indesiderati vengono **conservati in “quarantena”** per 30 giorni sui server di Welcome Italia.

Note

- ogni giorno il servizio inoltra un messaggio con la lista di tutti i messaggi bloccati nelle 24 ore precedenti
- i messaggi bloccati possono essere scaricati in completa autonomia
- il servizio può essere attivato e disattivato in ogni momento in completa autonomia
- il servizio protegge il tuo PC dai virus contenuti nei messaggi di posta ma non dai virus che potrebbero trovarsi altrove (es. navigazione su siti pericolosi, pendrive, CD, ecc.)



Mail Overbooking

Con Mail Overbooking **continui a ricevere** messaggi di posta elettronica **anche se** la tua casella è **saturo**.

Il servizio consiste nel **raddoppio del tuo spazio email** per 30 giorni dal momento in cui la tua casella risulta saturo (oltre il quale è necessario scaricare i messaggi). Il conteggio dei giorni di Overbooking si azzerà quando lo spazio disco utilizzato rientra nei parametri previsti nel profilo di offerta.

Note

- la quota assegnata viene generalmente superata quando si ricevono messaggi di posta con allegati molto grandi oppure quando la casella non viene scaricata regolarmente (vacanze, assenze prolungate, dimissioni di personale, ecc.)
- la dimensione massima di un messaggio di posta configurato sui sistemi di Welcome Italia è di 50 MB ma altri Provider potrebbero configurare parametri inferiori (tipicamente meno di 10 MB) e rifiutare quindi i messaggi che superano tali dimensioni



Mail Recovery

Con Mail Recovery puoi **recuperare** i tuoi messaggi di posta elettronica **eliminati per errore** o perduti a causa di un **furto** o di un **guasto** del tuo computer.

Il servizio **conserva una copia** dei tuoi messaggi di posta elettronica ricevuti negli **ultimi 30 giorni** che possono essere recuperati in piena autonomia.

Limitazioni

- il servizio non conserva gli eventuali allegati ai messaggi di posta elettronica



Web Mail

Con Web Mail puoi **utilizzare la tua casella** di posta elettronica da una qualunque postazione Internet **anche** quando sei **fuori dall'ufficio**, sia in Italia che all'estero.

Il servizio consente di **ricevere ed inviare** messaggi di posta elettronica **tramite un browser** Internet (Explorer, Firefox, Chrome, Safari, ecc.)

Funzionalità incluse

- email forwarding per reindirizzare automaticamente gli email ricevuti verso un altro indirizzo di posta elettronica definito
- risposta automatica agli email ricevuti, con un testo definito dall'utente, per lasciare un avviso in caso di assenze



Mail Server Reload

Il servizio è riservato ai Clienti che utilizzano un Server di posta presso la propria sede e conserva per 5 giorni tutti i messaggi in arrivo in caso di temporanea indisponibilità del Server remoto.

Al riavvio del Mail Server tutti i messaggi vengono immediatamente scaricati.



Sandro Gemignani
resp. Affari Legali & Regolamentari
sandro.gemignani@welcomeitalia.it

Note

- i servizi Mail Professional sono attivati dopo l'installazione delle linee con tempi e modalità concordati con il Cliente
- i servizi Mail Professional sono attivabili esclusivamente per le caselle di posta elettronica configurate sul dominio del Cliente gestito (in Hosting) da Welcome Italia

Consigli

- elimina subito i messaggi di posta elettronica che contengono allegati di dubbia provenienza
- installa sul tuo computer un software Antivirus versione desktop

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

Posta Elettronica Certificata

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

La Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di inviare email con lo stesso valore legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno, con attestazione certa dell'orario di spedizione e consegna.

Grazie al servizio, imprese, professionisti e pubbliche amministrazioni possono dialogare in modalità sicura e certificata, semplificando le comunicazioni formali.



La raccomandata con ricevuta di ritorno dal tuo computer.

La posta elettronica è “certificata” perché il Gestore rilascia una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e degli eventuali allegati. Allo stesso modo, il Gestore del destinatario invia al mittente la ricevuta di avvenuta consegna. Le “ricevute”, comprensive di data e ora, certificano che il messaggio è stato spedito e consegnato senza alterazioni.

La Posta Elettronica Certificata è obbligatoria per tutte le imprese costituite in forma societaria, le Pubbliche Amministrazioni e i professionisti iscritti ad albi ed elenchi.

Risparmio

- elimini il consumo di carta, toner e spese postali
- risparmi tempo ed eviti attese agli uffici postali

Sicurezza

- è praticamente immune da virus informatici e da spamming grazie all'identificazione certa del mittente
- garantisce l'opponibilità a terzi in caso di contenzioso
- utilizza protocolli sicuri e crittografati conformi alle più recenti normative in materia

Semplicità

- puoi utilizzarla con il tuo programma di posta elettronica
- è consultabile anche tramite un accesso Web



Caselle PEC aggiuntive

È possibile acquistare caselle di posta aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

Costo del servizio

- contributo di attivazione: 5 euro
- importo mensile: 1 euro



Dominio PEC Aggiuntivo

Il servizio consente di trasformare un proprio dominio in un dominio certificato o di registrarne uno nuovo oltre a quello incluso nel profilo Vianova prescelto.

Costo del servizio

- contributo di attivazione: 5 euro
- importo mensile: 2 euro



Quanto potresti risparmiare al mese con la Posta Elettronica Certificata?

Una raccomandata a.r. da 20 gr. costa 3,40 euro. Ipotizzando l'invio di 25 raccomandate al mese, oltre al carburante ed al tempo impiegato per recarsi all'ufficio postale, si risparmiano 85 euro.



Francesco Donnarumma
marketing

Note

- il servizio è erogato in collaborazione con un Gestore accreditato da DigitPA
- le caselle PEC sono fornite sul dominio pec.wmail.it o sul proprio dominio purché gestito (in Hosting) da Welcome Italia
- i messaggi possono essere inviati in copia conoscenza (CC) ad altri indirizzi ma non in copia nascosta (CCN)
- è possibile inviare un messaggio fino ad un massimo di 50 destinatari; in questo caso il mittente riceverà un email di avvenuta consegna per ogni destinatario
- la ricevuta di avvenuta consegna conferma l'avvenuto recapito del messaggio nella casella del destinatario ma non attesta che il messaggio sia stato letto
- le ricevute hanno valore legale solo se il mittente e il destinatario comunicano tramite caselle PEC
- le ricevute sono conservate dal Gestore per almeno 30 mesi; in caso di smarrimento è possibile richiederne copia, che presenta lo stesso valore giuridico delle ricevute originali
- per attivare la PEC è necessario inviare in originale il modulo d'adesione comprendente la dichiarazione sostitutiva di certificazione e copia del documento d'identità

Limitazioni

- il servizio include una casella PEC per ogni canale voce relativo al profilo Vianova sottoscritto
- il servizio include una certificazione di dominio PEC per ogni sede Vianova sottoscritta
- la certificazione avviene solo per Domini gestiti (in Hosting) da Welcome Italia
- il servizio utilizza lo spazio email assegnato dal profilo Vianova sottoscritto
- la dimensione massima di un messaggio PEC è di 50 MB (compreso gli allegati)

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

welcome italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Fattura^{WI}

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Quando sono in gioco la **chiarezza** e la **trasparenza**, Welcome Italia non ha rivali e per dimostrarlo ti fornisce ogni mese uno strumento per **misurare** la **coerenza** tra quanto **promesso** e quanto **ricevuto**.

Per questo la nostra **Fattura^{WI}** è così ricca di preziose informazioni:

- una **sintesi** delle informazioni **contabili** e di fatturazione;
- due tabelle relative al traffico telefonico, incluso il numero di **chiamate** entranti **inevase** dal vostro centralino o **perdute** a causa delle linee occupate;
- **dieci grafici** per monitorare l'andamento mensile dei principali servizi offerti, incluso il numero delle vostre chiamate al nostro Servizio Clienti e l'**effettivo** tempo di **risposta** dei nostri operatori.

E tutto in **una sola pagina**.

Chiamate uscenti

Le chiamate effettuate sono suddivise per tipologia e riportano la durata complessiva, la durata media, gli importi e le percentuali di chiamate non andate a buon fine (numeri occupati o che non hanno risposto)

Chiamate entranti

I dati sulle chiamate in ingresso al tuo centralino e al numero verde permettono di verificare i tempi medi di risposta e il numero delle chiamate perse. Queste informazioni ti aiutano a capire i punti di forza e di debolezza del tuo Servizio Clienti ed indicano dove migliorare l'efficienza

Fattura Unica

È possibile ricevere una fattura cumulativa per tutte le tue sedi, oppure una singola fattura per ogni sede.

welcome[®] italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Welcome Italia spa

Via di Montramito 431/A - 55040 Massarosa (LU) Italy
p. iva IT 01059440469 CCIAA LU 115789
cap. soc. 2.750.000,00 i.v. - Gruppo Quinta

tel 0584 4244.1 fax 0584 4244.201
info@welcomeitalia.it - www.welcomeitalia.it

Fattura servizi luglio 2010

n. fattura	data fattura	divisa	partner
055118	31-07-2010	euro	Welcome Italia
cod. Cliente	partita IVA	codice fiscale	
09050000	01215480498		
pagamento	banca d'appoggio		ag
RID 30 gg df	BNL		M

servizio

Voce

Dati

Security

SMS

Rental

totale servizi

1.191,08

Voce

Totale minuti conversazione



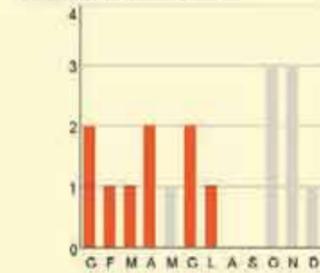
Dati

Megabyte trasmessi e ricevuti



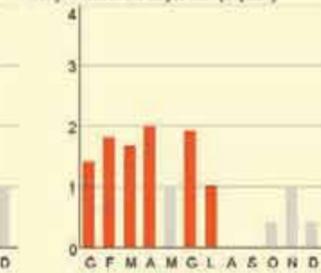
Servizio Clienti

Chiamate al numero verde



Servizio Clienti

Tempo Medio Risposta (squilli)



Legenda grafici

■ anno corrente

■ anno precedente

chiamate uscenti	risposte	%	durata	%	dura med
Locali	461	81,7	873:08	20,4	1:5
Nazionali	582	75,8	1.024:03	23,9	1:4
Cellulari	564	66,7	1.015:45	23,7	1:4
Internazionali	338	72,8	1.227:12	28,6	3:3
Non geografiche	44	89,8	149:29	3,5	3:2
Totale	1.989	73,9	4.289:37	100,0	2:0

chiamate entranti	risposte	%	risposta media	durata	dura med
Centralino	4.185	61,3	1,8	4.511:57	1:0
Linee 800	158	91,9	4,2	421:20	2:4
Totale	4.343	62,1	1,9	4.933:17	1:0

800 945 945
servizio clienti

spett.le
Franco Ferrero srl

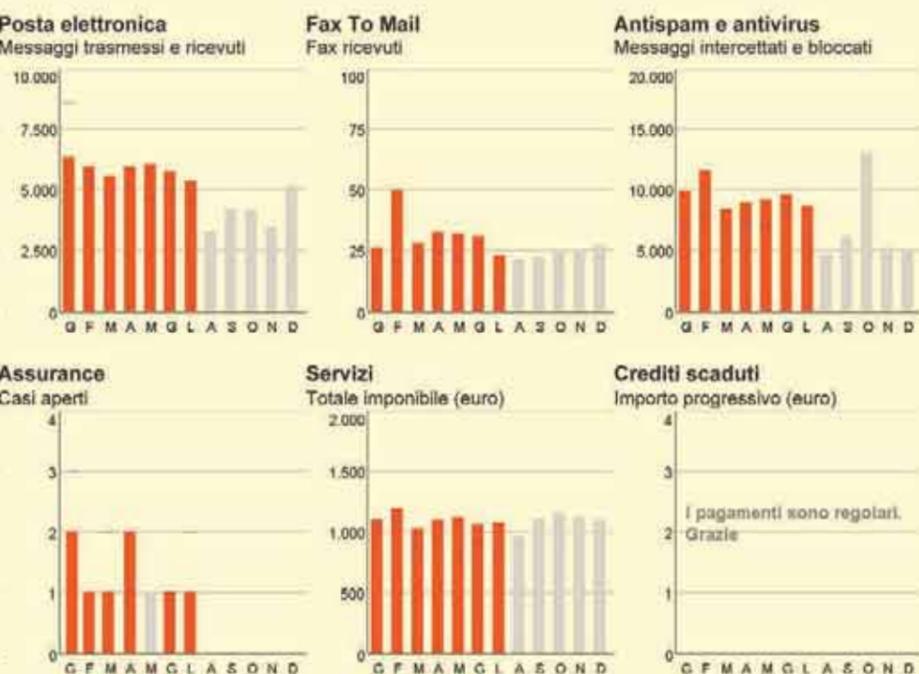
Viale Kennedy, 202
20100 Milano (MI)

tel 02.740905131
fax 02.210909624

account manager
Paolo Rossi

contraente
Anna Ferrero

sede legale			ABI	CAB	C/C
Milano - Viale Kennedy, 202			01005	01603	123456789/4
indirizzo			consumo	bonus	importo totale
Milano Corso Buenos Aires			465,38	-	465,38
contributo attivazione	importo rateo	importo mensile	-	-	712,50
-	-	680,00	-	-	-
32,50	-	-	13,20	-	13,20
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
totale imponibile		aliquota IVA	totale IVA		totale fattura
1.191,08		20%	238,22		1.429,30



— anno precedente

data	importo	%	occupate o non risposte	%
04	8,72	2,0	103	18,3
06	10,23	2,3	186	24,2
08	177,76	40,6	281	33,3
08	237,49	54,2	126	27,2
04	3,98	0,9	5	10,2
09	438,18	100,0	701	26,1

data	importo	non risposte	% occupate	%
05	-	3	0,0	2.635
00	27,20	4	2,3	10
08	27,20	7	0,1	2.645

Perché dovresti scegliere i nostri servizi Vianova?

- perché ci occupiamo solo di imprese come la tua
- perché rispondiamo alle tue chiamate in tre squilli
- perché la nostra offerta si arricchisce nel tempo di nuovi servizi inclusi nel prezzo
- perché abbiamo un'idea fissa, garantire alla tua impresa i migliori servizi di telecomunicazione
- perché lavoriamo ogni giorno al tuo fianco per conquistare la tua fiducia per sempre

Grazie e buon lavoro!

www.logoitalia.it



Marco D'Ascoli
resp. Amministrazione & Finanza
marco.dascoli@welcomeitalia.it

Servizi voce - Totale minuti

Totale minuti di conversazione delle chiamate entranti ed uscenti

Servizi dati - Totale MB trasmessi e ricevuti

Volume di traffico dati sviluppato dalla tua azienda in upstream e in downstream

Posta elettronica - Messaggi trasmessi e ricevuti

Numero di messaggi di posta elettronica trasmessi e ricevuti dalla tua azienda

Fax To Mail - Pagine ricevute

Numero mensile di pagine fax ricevute dalla tua azienda con il servizio Fax To Mail

Antispam - Messaggi bloccati

Messaggi di posta elettronica inoltrati alla tua azienda e bloccati dal servizio Antispam e Antivirus

Servizio Clienti - Chiamate

Numero di chiamate effettuate dalla tua azienda al Servizio Clienti di Welcome Italia

Servizio Clienti - Tempo Medio Risposta

Tempo medio di risposta alle chiamate effettuate dalla tua azienda verso il nostro Servizio Clienti

Assurance - Casi aperti

Numero di richieste di assistenza tecnica inoltrate dalla tua azienda

Servizi - Totale imponibile

Spesa mensile dei tuoi servizi di telecomunicazione

Crediti scaduti

Importo progressivo di eventuali crediti scaduti

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**
- contributo di spedizione: **incluso**

welcome italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

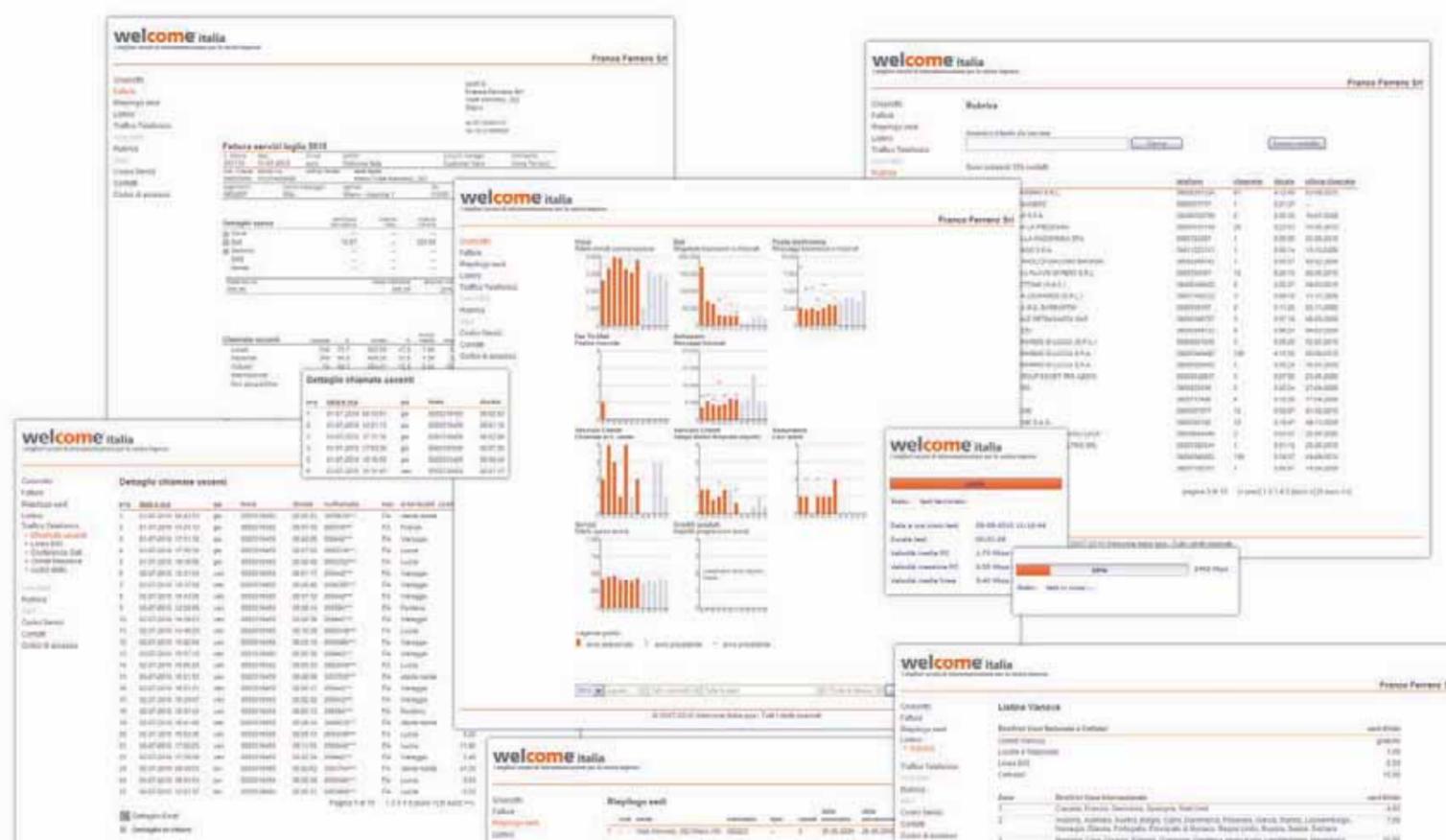
Area Clienti

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

L'Area Clienti è una zona protetta del nostro sito web progettata per le tue esigenze di informazione, aggiornata in tempo reale e consultabile in ogni momento.

Puoi navigare con facilità tra le numerose opzioni per esaminare e stampare tutti i documenti relativi ai servizi utilizzati, modificare i tuoi dati di accesso e consultare una rubrica telefonica aziendale che si aggiorna da sola.



Semplici strumenti per l'analisi dei tuoi servizi.

Cruscotto interattivo

Grafici mensili di facile comprensione permettono di monitorare i trend dei diversi servizi. La visualizzazione dei grafici può essere modificata selezionando il periodo, la tipologia di contratto e la sede che si intende analizzare.

Fattura online

Un documento interattivo che aiuta a verificare il dettaglio addebiti per il periodo selezionato e la tipologia di servizio. Da quest'area è possibile anche visualizzare e scaricare in formato elettronico le fatture emesse nei mesi precedenti.

Prezzi applicati

Permette di avere sempre a portata di mano le condizioni economiche applicate sulle diverse direttrici di traffico e tipologie di servizio.

Riepilogo sedi

Una comoda sintesi delle principali informazioni amministrative riepilogate per ciascuna sede aziendale.

Dettaglio chiamate

Il dettaglio delle chiamate telefoniche effettuate per linea e per sede con la possibilità di visualizzare i numeri chiamati per intero (senza la mascheratura delle ultime cifre).

I dati sono esportabili in formato Excel.

Rubrica

La rubrica telefonica si aggiorna automaticamente e contiene i numeri e i nomi delle aziende chiamate. Permette inoltre di riordinare i nominativi secondo le numerazioni chiamate con maggiore frequenza.

Telegrammi

Il dettaglio dei telegrammi inviati con indicazione di data e ora di invio, destinatario e costo della transazione.

Test di velocità

Uno strumento per misurare l'effettiva velocità della tua connessione.

Il test mostra due tipi di risultati:

- **Velocità del Computer:** è la velocità della connessione tra il computer utilizzato per effettuare il test e Welcome Italia
- **Velocità della Linea:** è la velocità della connessione fra il Router Vianova e Welcome Italia ed include il traffico utilizzato in quel momento da tutti i PC della sede

La velocità massima rilevabile dal test sarà quella del profilo Vianova prescelto meno il 15% necessario al trasporto dei dati sulla rete ATM.

I test sono archiviati automaticamente permettendo di creare una cronologia di raffronto utile nel tempo.



Massimiliano Santini
resp. Organizzazione
massimiliano.santini@welcomeitalia.it

Note

- la rubrica si aggiorna automaticamente grazie all'associazione dei numeri chiamati con i dati contenuti negli elenchi telefonici relativi alle aziende che hanno fornito il consenso
- la legge non consente all'operatore licenziatario di fornire il dettaglio delle chiamate entranti, salvo richieste del cliente adeguatamente motivate in merito all'esistenza di un pregiudizio effettivo e concreto a indagini difensive in corso
- le informazioni relative al servizio di inoltro dei telegrammi sono aggiornate periodicamente in base ai dati fornitici bimestralmente da Poste Italiane

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

Selezione Passante

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Il sistema più **economico** per essere **direttamente raggiungibile** sul tuo interno telefonico e fornire ai tuoi Clienti e Colleghi un **contatto diretto, veloce e senza filtri**.

Dimenticatevi da oggi i costosi **canoni** del servizio di Selezione Passante, con Vianova il servizio è **sempre incluso**.



Dai gas alla tua azienda e aumenta la produttività.

Come funziona

1. il servizio consente di raggiungere un interno del centralino digitando dall'esterno un numero composto da un radicale (o radice), seguito dalle cifre dell'interno desiderato
2. se un'azienda possiede ad esempio un numero radice 02 XXXXX 1 (solitamente destinato al posto operatore del centralino) e si desidera chiamare l'interno 333 si dovrà selezionare il numero 02 XXXXX 333
3. la persona chiamata potrà rispondere dal suo telefono interno sulla scrivania, da un cordless se si trova in giro per l'azienda oppure, nel caso in cui abbia attivato il trasferimento delle chiamate, dal proprio cellulare

Privacy

- puoi ricevere **chiamate riservate** personali direttamente sul tuo interno
- puoi finalmente essere **riconosciuto** anche quando chiami un **cellulare** dall'ufficio (il tuo numero di interno appare sul display del telefonino)

Efficienza

- attivando semplicemente il servizio di deviato dal tuo PABX puoi **rispondere con il tuo cellulare** alle chiamate dirette al tuo derivato interno
- puoi **ricevere** chiamate **fuori orario** di lavoro anche mentre è attivo il servizio di segreteria automatica

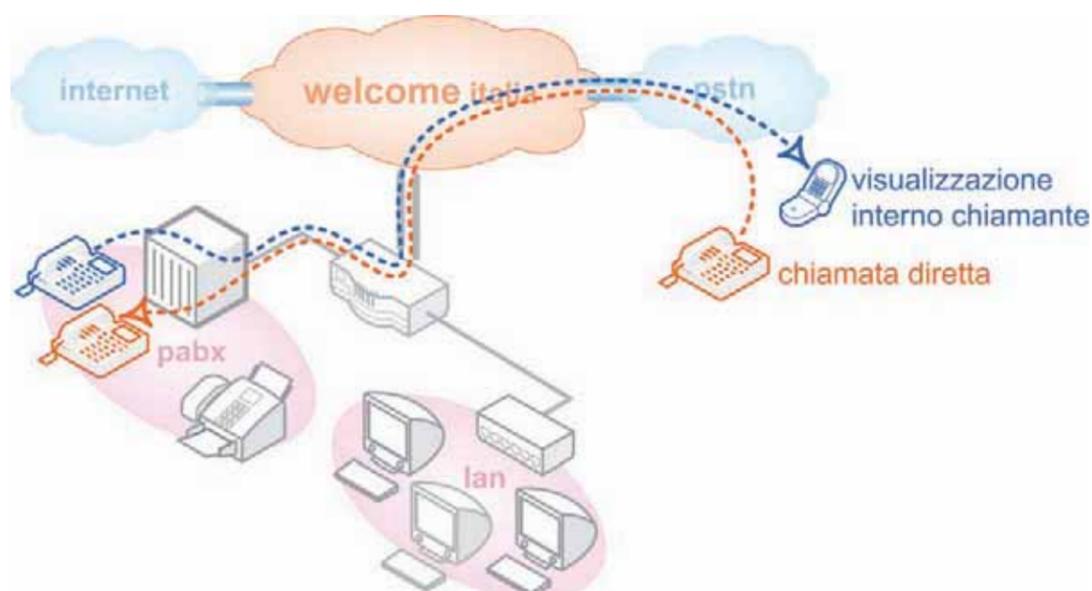
Semplicità

- se il servizio di Selezione Passante è **già attivo** sulle tue attuali numerazioni, con il servizio di Number Portability lo **trasferiamo automaticamente** alle nuove linee di Welcome Italia



Vorresti attivare il servizio di Selezione Passante e mantenere attivo anche il tuo numero attuale?

Con il servizio di Number Portability puoi **conservare** il tuo **attuale** numero (quello pubblicato in elenco) e richiedere a Welcome Italia un **nuovo arco di numerazione** con il prefisso della tua città da associare ai telefoni interni del tuo centralino telefonico.



Eleonora Lucchi
Sales

Limitazioni

- il servizio è attivabile solo su linee ISDN o IP
- il servizio è utilizzabile solo su PABX abilitati alla funzione di Selezione Passante
- per consentire la visualizzazione del proprio numero interno (radicale + interno) sul display del cellulare chiamato è necessario programmare la funzionalità sul proprio PABX

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

Linea 800

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Un **investimento** pubblicitario con **elevati tassi di ritorno**: più i vostri Clienti vi chiamano, più aumentano le probabilità di vendita dei vostri prodotti e servizi.

Un'occasione per **distinguersi** dalla **concorrenza** ed una dimostrazione **concreta** della volontà di **servire meglio** i vostri Clienti.



Fatti chiamare gratis dai tuoi Clienti, oggi conviene.

Come funziona

1. chiami il nostro Servizio Clienti e scegli insieme ad un nostro Operatore il numero verde che ti piace di più
2. il numero scelto viene associato al numero di telefono della tua azienda (quello con il prefisso della tua città)
3. le chiamate dirette al nuovo numero verde vengono dirottate verso il tuo centralino come qualunque altra chiamata in ingresso
4. i tuoi Clienti potranno disporre di un ingresso gratuito privilegiato

Prestigio

- trasmetti l'**immagine** di un'azienda attenta ai bisogni dei propri Clienti
- puoi **scegliere** un numero **mnemonico** facilmente memorizzabile (es. 800 945 945)

Efficienza

- il servizio consente di ricevere chiamate nazionali provenienti da rete fissa o mobile con **addebito** della conversazione **a carico del chiamato**
- è possibile effettuare, previa verifica tecnica, la Number Portability di un **numero verde** già attivo con un **altro** Operatore

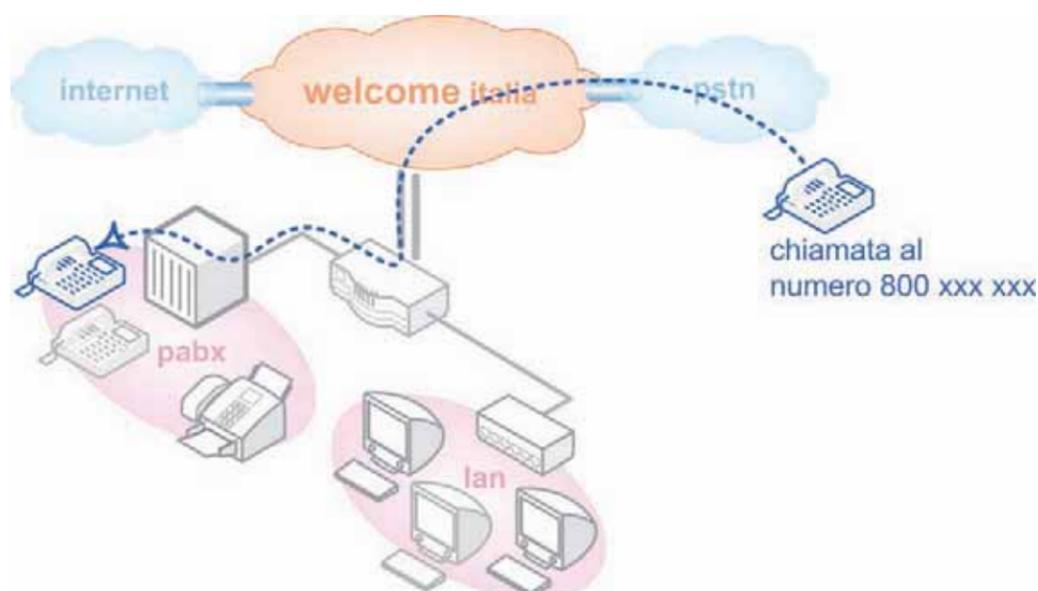
Risparmio

- è possibile programmare il servizio per **bloccare** le chiamate provenienti da **reti mobili**
- puoi scegliere **gratuitamente** uno o **più numeri** all'interno degli archi di numerazione proposti da Welcome Italia



A quanto potrebbe ammontare l'investimento mensile in una Linea 800?

Con l'abilitazione del servizio alle sole chiamate da rete fissa, 1.000 chiamate al mese per un totale di 2.000 minuti di conversazione (... non sono pochi) rappresenterebbero per voi un investimento pubblicitario di appena 50 euro. Ma noi vi auguriamo di spenderne di più!



Chiara Covili
Servizio Clienti

Limitazioni

- il servizio Linea 800 non può ricevere chiamate provenienti dall'estero

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

Costo ricezione chiamate

- 2,5 cent €/min senza scatto alla risposta
- sulle chiamate dalle reti mobili è applicata una maggiorazione di 23,0 cent €/min

welcome italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Vola SMS

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Il servizio Vola SMS è la soluzione più **rapida ed economica** per inviare **SMS con il tuo PC** a singoli destinatari, a categorie di Clienti o a **migliaia di contatti** simultaneamente.



Incrementa le vendite e la produttività grazie agli SMS.

Come funziona

1. ti colleghi con un PC aziendale al sito www.vola.it
2. i Clienti Vianova vengono riconosciuti automaticamente tramite l'indirizzo IP statico assegnato alla LAN aziendale
3. ti registri al servizio seguendo le istruzioni a video
4. se lo desideri puoi importare la tua rubrica di numeri telefonici dalla tua applicazione preferita
5. qualche secondo e sei già pronto per inviare SMS dal tuo PC

Sicurezza

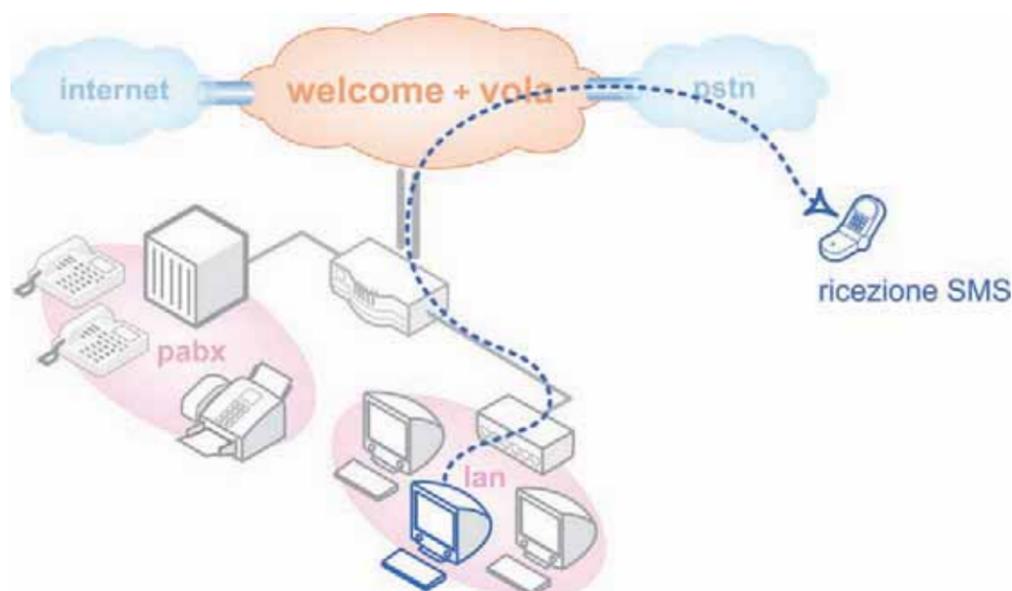
- solo i PC collegati alla tua LAN aziendale sono **abilitati** al servizio
- puoi **ricevere sul tuo cellulare** le risposte agli SMS inviati con il servizio Vola SMS
- puoi ricevere la **notifica** dell'avvenuta ricezione del messaggio SMS da parte del cellulare destinatario

Risparmio

- paghi solo i messaggi SMS **inviati** che vengono addebitati a fine mese nella **fattura** dei servizi Welcome Italia

Efficienza

- puoi **personalizzare il mittente** con il numero del tuo cellulare, il nome dell'azienda o il brand di un servizio
- puoi inviare un **singolo** messaggio a **più destinatari** presenti in rubrica per **informare** ad esempio i tuoi Clienti di una promozione, per **convocare** una riunione o per **confermare** ai tuoi Clienti l'attivazione di un servizio
- puoi inoltrare **migliaia** di SMS in pochi **minuti** per comunicare l'offerta del giorno o per informare tante persone di un cambiamento di programma all'ultimo momento
- puoi programmare l'invio di SMS **differiti** nel tempo per fare gli **auguri** di Natale ai tuoi Clienti o per **ricordare** un appuntamento o una riunione
- puoi gestire una **rubrica** personale di contatti ed **importare** dati da fonti esterne (Excel, file di testo, contatti di Outlook, ecc.)



Gian Luca Gianni
Partner Sales Assistant

Note

- il servizio Vola SMS viene effettuato in collaborazione con la società Vola SpA controllata da Welcome Italia
- la notifica degli SMS inoltrati viene effettuata nell'area web riservata ai Clienti

Consigli

- archivia regolarmente il numero di cellulare dei tuoi Clienti
- assegna ai contatti presenti nella tua rubrica una o più categorie (colleghi, fornitori, amici, ecc.) in modo da facilitare l'invio di un messaggio a più destinatari

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

Costo invio SMS

- 9,5 cent € per ogni SMS verso cellulari nazionali
- 19,5 cent € per ogni SMS verso cellulari esteri
- 2,5 cent € per ogni notifica

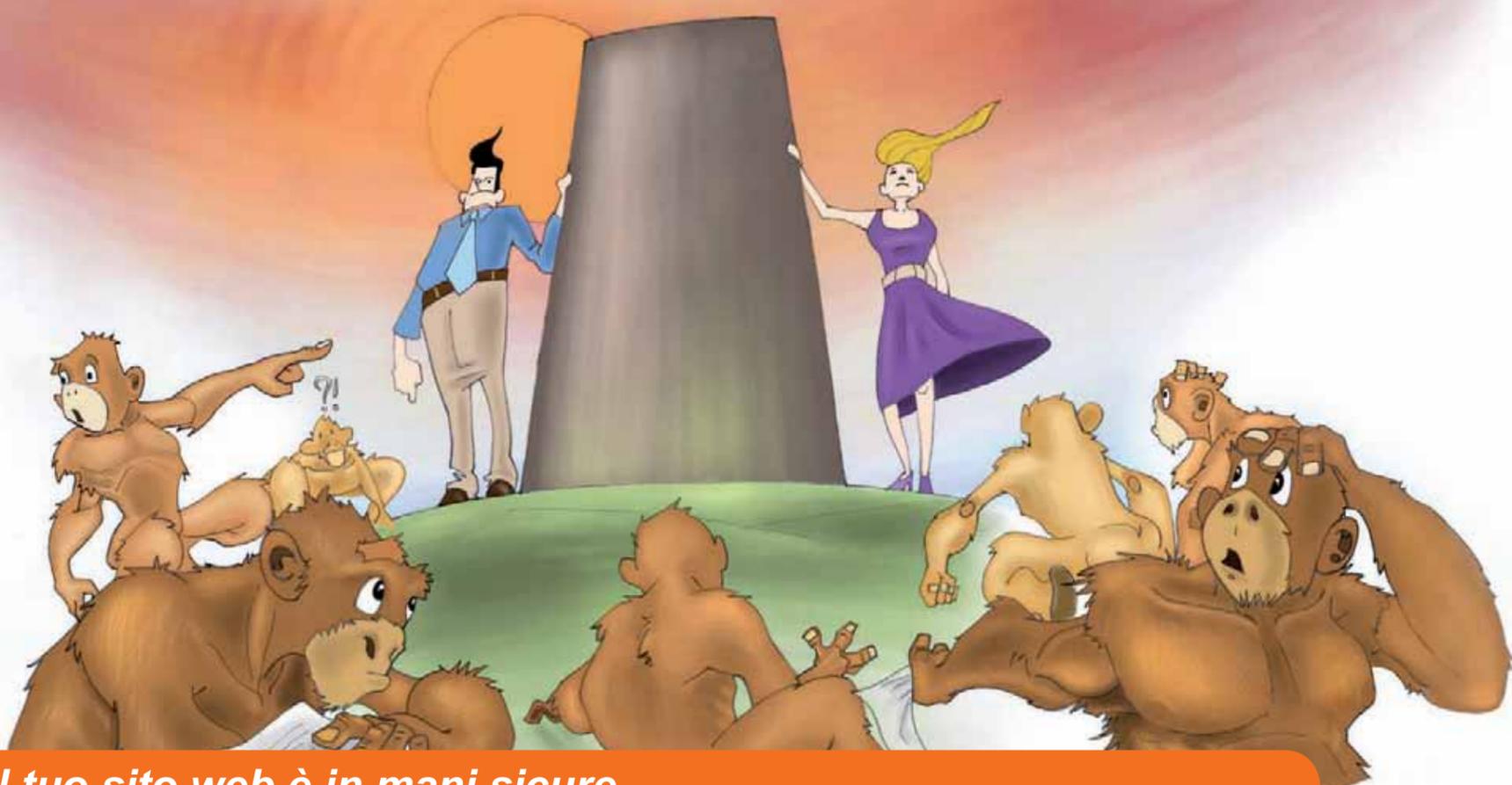
Hosting

INCLUSO PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Ospitare il tuo **sito web** è un impegno che svolgiamo con responsabilità e con la **consapevolezza** che la visibilità della tua azienda su Internet **dipende anche** da noi.

Il servizio mette a tua disposizione, su **piattaforme** Windows e Linux, lo spazio web per l'hosting del tuo sito aziendale collegato alla **Big Internet**.



Il tuo sito web è in mani sicure.

La Server Farm è mantenuta secondo criteri allo stato dell'arte in termini di:

- **sicurezza** - sensori biometrici prevengono accessi non autorizzati ed un sistema di sorveglianza dotato di telecamere monitora i punti nevralgici della struttura;
- **alimentazione** - gruppi di continuità ridondati garantiscono la disponibilità immediata di elettricità in caso di emergenza e due generatori diesel si attivano per garantire l'alimentazione anche in caso di guasto prolungato delle linee elettriche;
- **antincendio** - rilevatori di fumo attivano automaticamente in caso d'incendio un sistema a gas inerte che inonda la zona colpita senza provocare danni alle persone e alle apparecchiature;
- **climatizzazione** - un accurato sistema di condizionamento garantisce temperatura ed umidità costanti all'interno della struttura.

Comprende

- spazio disco previsto nell'offerta sottoscritta
- traffico mensile fino a 10 GigaByte inclusi
- accesso via FTP
- ambiente di sviluppo per sistemi operativi Microsoft e Linux
- backup quotidiano dei dati
- assistenza tecnica
- pannello di controllo per la gestione dei siti ospitati
- registrazione di un nuovo dominio di secondo livello
- trasferimento di uno o più domini da altro Maintainer
- possibilità di utilizzo di applicativi basati su database MySQL



Dominio Aggiuntivo

Il servizio consente di registrare un nuovo dominio di secondo livello che può essere utilizzato sullo spazio web previsto nell'offerta sottoscritta.

Costo del servizio

- contributo di attivazione: 45 euro per ogni dominio richiesto
- importo mensile: 2 euro per ogni dominio nazionale (.it) e 3 euro per i domini .com, .net, .biz, .eu, .org, .info. Ogni altra tipologia di dominio è offerta a progetto



Housing

Il servizio consente di ospitare i tuoi apparati e i tuoi server presso la nostra Server Farm ed è realizzato a progetto in base alle tue specifiche esigenze.



Roberto Pacini
 resp. Outbound
 roberto.pacini@welcomeitalia.it

Note

- il traffico mensile in eccesso viene fatturato a consumo
- il traffico mensile non sfruttato nel mese non può essere utilizzato nei mesi successivi

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**
- trasferimento dominio: **incluso**
- traffico eccedente i 10 GigaByte mensili inclusi: 9 euro per ogni GigaByte o frazione
- spazio disco aggiuntivo: 10 euro al mese ogni 100 MB

Vianova Analysis^{WI}

OPZIONALE PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Il servizio analizza, nel rispetto della **privacy**, le informazioni relative ai **siti web più visitati** da ciascuna sede della tua azienda, indicando per ogni dominio anche la **durata complessiva** di consultazione.

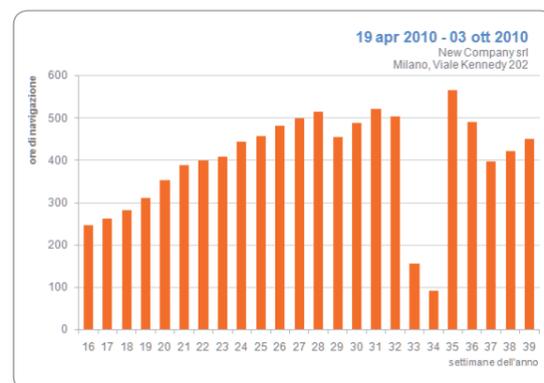
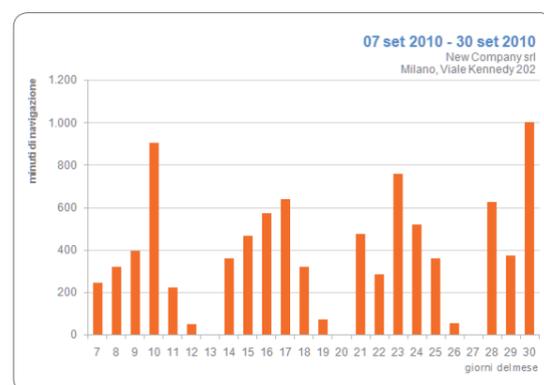
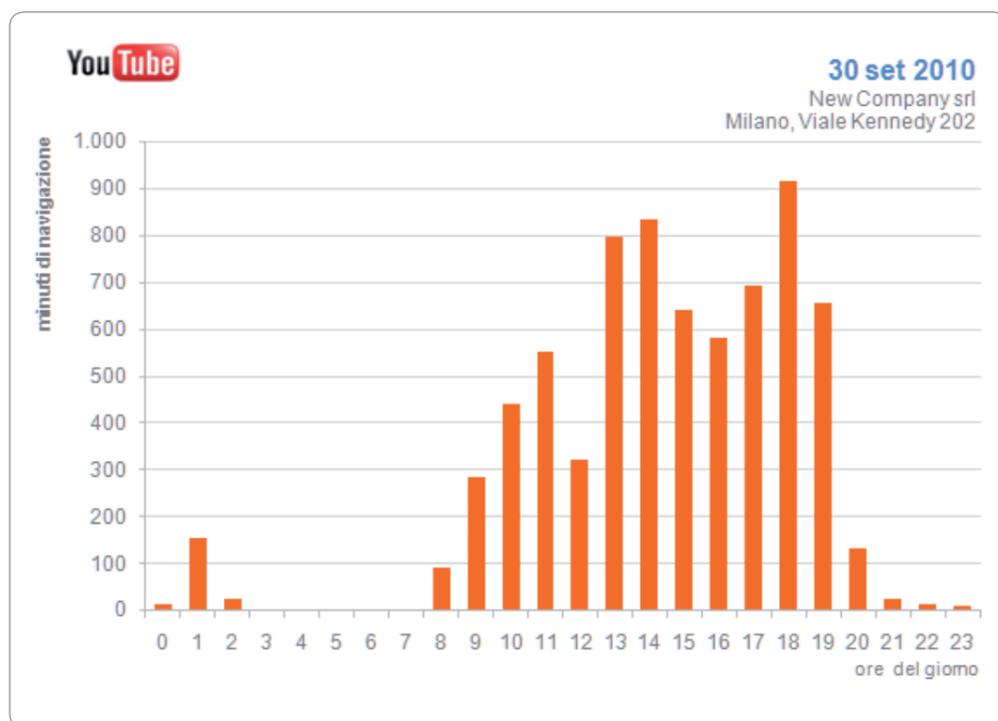
Il servizio produce **elenchi** ordinabili e **grafici** orari, giornalieri, settimanali e mensili cumulativi e per ogni singolo dominio visitato.

In sintesi

- servizio on Line di analisi statistica dell'accesso ai servizi Web
- non richiede l'installazione di apparati presso la sede del Cliente

profilo offerta	contributo attivazione	importo mensile
Vianova 1.5	35,00	35,00
Vianova 6.12	35,00	45,00
Vianova 15.22	35,00	55,00
Vianova 24.30	35,00	65,00

prezzi in €



Privacy

- le informazioni **non consentono** di risalire alle abitudini di utilizzo del **singolo utente** della LAN
- le informazioni si riferiscono esclusivamente all'utilizzo **cumulativo** della sede in esame
- i dati statistici sono **raggruppati** per singola sede e per singolo dominio (es. google, facebook, ecc.)

Efficienza

- elabora i dati in tempo reale e pubblica le statistiche con frequenza oraria
- non rallenta la navigazione sui siti Web
- la pubblicazione dei dati in azienda permette di sensibilizzare i collaboratori verso un uso moderato dei servizi web per scopi personali

Sicurezza

- analizza il traffico proveniente dalla singola sede indipendentemente dalla presenza di firewall sulla LAN del Cliente
- analizza anche il traffico effettuato tramite collegamenti di terminali (notebook, palmari, ecc.) all'Hot Spot WiFi aziendale
- completa il servizio di proxy (es. Vianova Internet Server) installato presso la sede aziendale tramite il controllo "a valle" del traffico

dominio visitato	pagine visitate	Mbyte Tx-Rx	durata hh:mm:ss
	319	318,8	13:28:21
	290	289,8	12:14:52
	261	260,8	11:01:23
	232	231,8	09:47:54
	209	208,7	08:49:06
	174	173,9	07:20:55
	99	98,5	04:09:51
	72	72,5	03:03:43
	58	58,0	02:26:58
	32	31,9	01:20:50
	1.745	1.744,6	73:43:54



Simone Pierucci
resp. Controllo di Gestione
simone.pierucci@welcomeitalia.it

Limitazioni

- il servizio non è in grado di impedire l'accesso a siti web non autorizzati dall'azienda
- il servizio non è in grado di rilevare il numero di utenti della LAN che accedono ad un sito web o ad un servizio on line
- il servizio rileva esclusivamente il protocollo di navigazione HTTP
- il servizio mantiene le statistiche per sei mesi

Note

- per limitare l'accesso a siti web non autorizzati dalle policy aziendali è necessario installare e configurare un Proxy Server (es. Vianova Internet Server) presso la sede del Cliente
- la durata minima del servizio è di tre mesi e il contributo di disattivazione è di 35,00 euro

Sondaggio social networks

Più della metà degli impiegati inglesi passa oltre 40 minuti a settimana su un social network come Twitter e Facebook. Un'abitudine che costa alle aziende britanniche 1,4 miliardi di sterline l'anno (2,3 miliardi di euro) in perdita di produttività. Lo rivela un sondaggio effettuato da Morse su 1.460 lavoratori, secondo il quale il 57% degli intervistati frequenta siti di social networking per scopi personali durante le ore di lavoro per 40 minuti a settimana.

In totale, spiega Morse, in un anno viene persa su questi siti una settimana lavorativa piena. E questo sempre se gli intervistati sono stati onesti circa la quantità di tempo passata su Facebook: molti potrebbero aver 'sottostimato' il loro uso.

"La popolarità dei social network come Facebook e Twitter è cresciuta notevolmente nel corso degli ultimi anni e con essa è cresciuta la tentazione di frequentare questi siti anche durante le ore di lavoro", ha spiegato Philip Wicks di Morse.

"Quando si tratta dell'ambiente lavorativo - ha aggiunto - l'uso di questi siti sta chiaramente diventando un buco nero nella produttività".

Se alcuni enti e società hanno deciso di vietare i social network ai loro dipendenti, il consiglio di Morse è quello di non criminalizzarne l'uso ma di creare chiare policy riguardo al loro utilizzo.

welcome® italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Vianova Internet Server

OPZIONALE PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Consente, nel rispetto della **privacy**, il monitoraggio e il controllo della navigazione Internet con possibilità di limitare l'accesso ai soli siti web autorizzati.

Il servizio include un **server** in comodato d'uso **presso la sede** della tua azienda, fino a **1,5 TeraByte** di spazio disco per archiviare tutta la posta che vuoi e la pubblicazione della disponibilità del tuo **Calendario** di Microsoft Outlook.

In sintesi

- fornitura e installazione di un Server dedicato in comodato d'uso con dischi Hot Swap e RAID hardware
- fornitura di un **gruppo di continuità** (UPS) dedicato
- scambio della posta sulla LAN interna **fino a 100 Mbps** con dimensione configurabile degli **allegati**
- controllo **navigazione** Internet verso **siti web non autorizzati**
- Mail Server con gestione di **illimitate Caselle e Domini** di posta elettronica
- **pubblicazione** della disponibilità di **Calendario** degli utenti di Microsoft Outlook
- aggiornamento automatico delle Content List relative ai siti non autorizzati e delle regole di Antispamming e rilevamento Virus

profilo offerta	dischi rigidi	ridondanza dischi	spazio disco utilizzabile	contributo installazione	importo mensile
Vianova 1.5	2x250 GB	raid 1	250 GB	350,00	85,00
Vianova 6.12	2x500 GB	raid 1	500 GB	350,00	95,00
Vianova 15.22	4x250 GB	raid 5	750 GB	350,00	105,00
Vianova 24.30	4x500 GB	raid 5	1,5 TB	350,00	115,00

prezzi in €

Sicurezza

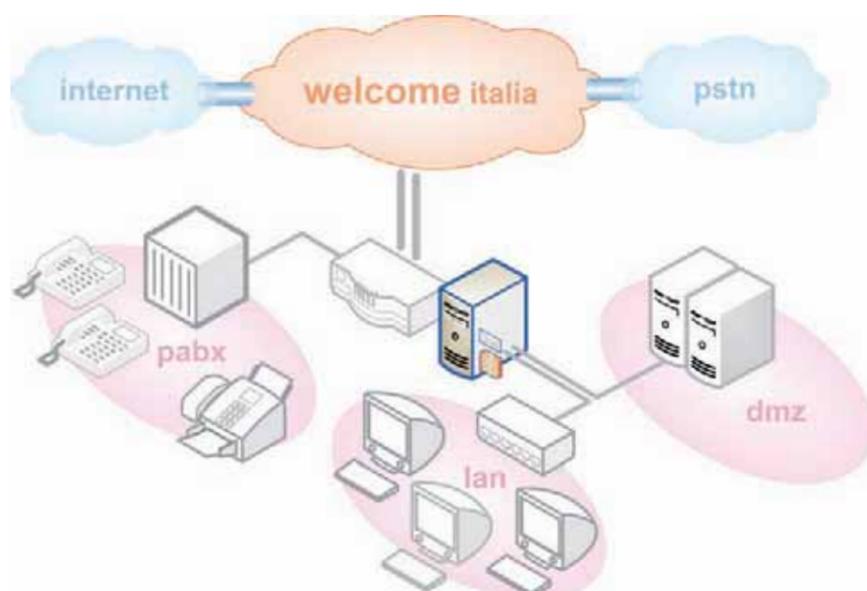
- politiche di sicurezza personalizzabili per ogni PC o utente della LAN
- il Server è dotato di **dischi** Hot Swap in RAID hardware e di tre schede di rete per la gestione di una **DMZ**
- i messaggi di posta in ingresso e in uscita, incluso gli allegati, sono **conservati** per un tempo **programmabile** limitato solo dallo spazio disco
- protezione **Antivirus** e **Antispam**
- le funzionalità di proxy e di firewalling sono installate su Virtual Machine separate dai servizi di posta elettronica

Efficienza

- gestione **protocolli** SMTP, POP3, IMAP
- gestione della posta elettronica tramite **interfaccia web**
- **pubblicazione** della disponibilità del **Calendario** degli utenti di Microsoft Outlook

Privacy

- i messaggi di posta scambiati con i propri colleghi **rimangono all'interno** della LAN aziendale
- le cartelle nelle quali vengono conservati i messaggi di posta sono **accessibili solo dal titolare** della casella
- eventuali **tentativi** di lettura della posta (cambio password, inoltro automatico, ecc.) da parte di persone **non autorizzate** vengono **segnalati** al responsabile aziendale della Privacy



Andrea Belluomini
NOC specialist

Note

- l'utilizzatore che cerca di raggiungere un sito non autorizzato dall'azienda viene avvisato con il seguente messaggio: "La navigazione di questo sito web non è autorizzata. Per continuare clicca qui ma la navigazione successiva potrà essere tracciata"
- i tentativi di accesso a un sito non autorizzato non sono tracciati
- il servizio di filtraggio dei contenuti si basa su liste pubbliche di siti (Black List), che forniscono un elenco aggiornato e categorizzato; per migliorare sempre di più il servizio, ci avvaliamo anche delle segnalazioni dei nostri Clienti, consentendo così di intervenire rapidamente nel caso di siti non censiti

Vianova Virtual Machine

OPZIONALE PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Il servizio consente di **condividere** le risorse di una potente infrastruttura di **server fisici** e di **storage**, installati presso la Server Farm di Welcome Italia, completamente **ridondati** e permanentemente collegati alla **Big Internet**.

Ogni Virtual Machine è **indipendente**, **scalabile** in dimensione e potenza e configurabile dal Cliente in piena **sicurezza** e completa **autonomia** operativa.

In sintesi

- possibilità di installare qualsiasi sistema operativo e applicazione basato su processore Intel (ftp server, database server, web server, ip-pabx, ecc.)
- traffico illimitato incluso
- indirizzi IP illimitati inclusi
- 10 Mbps di banda dedicata inclusa
- contributo di installazione incluso
- assistenza tecnica 24 ore su 24 inclusa

componenti base Vianova Virtual Machine	config. minima	config. massima	incrementi minimi	unità di calcolo	importo mensile per unità di calcolo
schede di rete	1	4	1	n. 1	5,00
n. CPU	1	4	1	n. 1	5,00
% CPU dedicata	10%	100%	10%	10%	5,00
RAM dedicata	0,5 GB	16 GB	0,5 GB	1 GB	40,00
spazio disco lavoro dedicato	50 GB	1.000 GB	10 GB	10 GB	6,00
spazio disco backup dedicato	0 GB	1.000 GB	10 GB	10 GB	3,00
banda aggiuntiva dedicata	0 Mbps	100 Mbps	1 Mbps	1 Mbps	6,00

prezzi in €

Sicurezza

- infrastruttura ridondata con più nodi cluster
- singoli nodi basati su architettura Blade a 64 bit, dual processor Quad Core 2.7 Ghz per Core e 64 GB di RAM
- connessioni ai sistemi di storage (SAN) con doppio link in fiber channel a 4 Gbps e doppio controller
- sistema di fault tolerant ad alta affidabilità (HA) per Cluster a garanzia della business continuity

Risparmio

- nessun investimento in hardware soggetto ad obsolescenza tecnologica
- nessun costo aggiuntivo di assistenza tecnica

Efficienza

- VMware VMotion: consente di spostare una Virtual Machine “a caldo” tra gli host di un Cluster
- VMware DRS (Distributed Resource Scheduler): controlla le risorse degli host che compongono il Cluster e le alloca dinamicamente per garantire sempre le migliori prestazioni
- VMware VMFS (Virtual Machine File System): consente di spostare “a caldo” porzioni di disco (LUN) della SAN

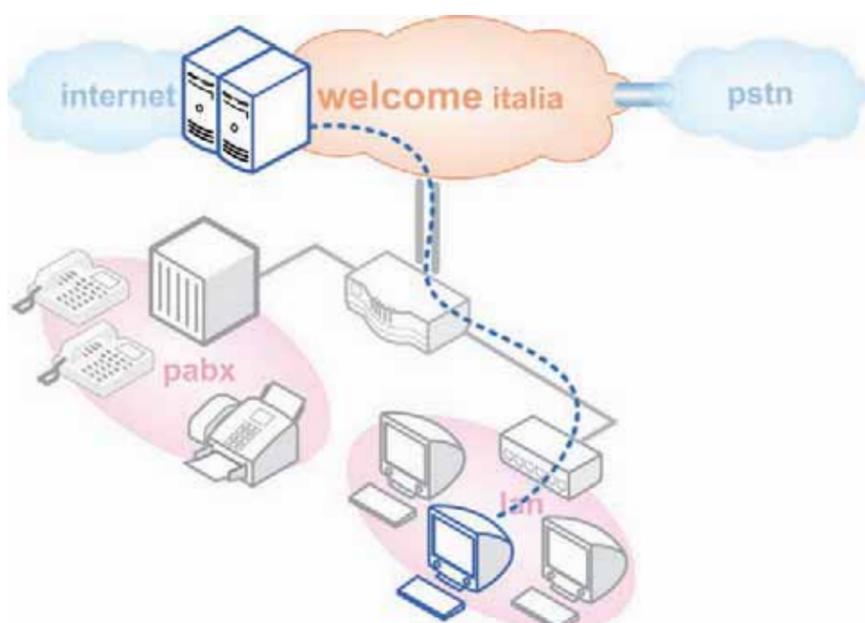


Vianova Internet Server su Virtual Machine

Consente di installare, su Virtual Machine configurate separatamente, i servizi di Mail Server o di Proxy Server di Vianova Internet Server.

Costo del servizio

- contributo di attivazione: 100,00 euro
- importo mensile Mail Server: 15,00 euro
- importo mensile Proxy Server: 25,00 euro



Simone Galli
IT specialist

Nota

- ogni Virtual Machine è fornita di un indirizzo IP, di propri nomi utenti e password e di spazio disco separato da quello delle altre Virtual Machine presenti sul cluster
- lo “spazio disco lavoro” è realizzato su architetture SAN ridondate con array di dischi SAS da 300 GB e 15000 giri al minuto per garantire i massimi livelli di prestazione
- lo “spazio disco backup” è realizzato su architetture SAN ridondate con array di dischi FATA da 1 TB per garantire i massimi livelli di capacità
- l'importo mensile del componente “% CPU dedicata” deve essere moltiplicato per il n. di CPU configurate sulla Virtual Machine
- l'utilizzo di un agent di backup (es. Tivoli, BackupExec, ecc.) richiede la configurazione di una seconda scheda di rete
- dimensionamento della RAM in alcune configurazioni tipiche di Virtual Machine: FTP Server Windows 1GB, WEB Server Windows 2GB, SQL Server Windows 3GB, FTP Server Linux 512MB, WEB Server Linux 1GB, SQL Server Linux 2GB

Limitazioni

- le applicazioni utilizzate devono essere certificate per lavorare in ambiente VmWare
- la configurazione minima di Vianova Internet Server su Virtual Machine richiede 1 GB di RAM
- il servizio Vianova Internet Server su Virtual Machine non include l'importo mensile della relativa Virtual Machine
- la durata minima del servizio è di tre mesi e il contributo di disattivazione è di 65,00 euro
- gli eventuali applicativi o sistemi operativi preinstallati non sono comprensivi della relativa licenza di utilizzo
- le licenze per l'utilizzo di applicativi e sistemi operativi possono essere fornite a progetto
- per il rilascio di subnet di 8 indirizzi IP o superiori sono necessari i relativi giustificativi per l'iscrizione diretta al RIPE (Réseaux IP Européens)

Vianova VPN

OPZIONALE PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Vianova VPN consente di realizzare **collegamenti Voce e Dati** in modalità **protetta tra sedi Vianova** e tra sedi o utenti remoti del Cliente e una o più sedi Vianova.

Il servizio include la **realizzazione** e la **gestione** di **VPN** permanenti tra sedi Vianova del Cliente a **cura di Welcome Italia**.

In sintesi

- possibilità di gestire **VPN** con protocolli **GRE, L2TP e IPSec Hardware Accelerated**
- prestazioni del servizio tra sedi Vianova: **latenza** minore di 40 millisecondi, numero **hop max** uguale o minore di 3, **packet loss** minore di 0,1% al mese

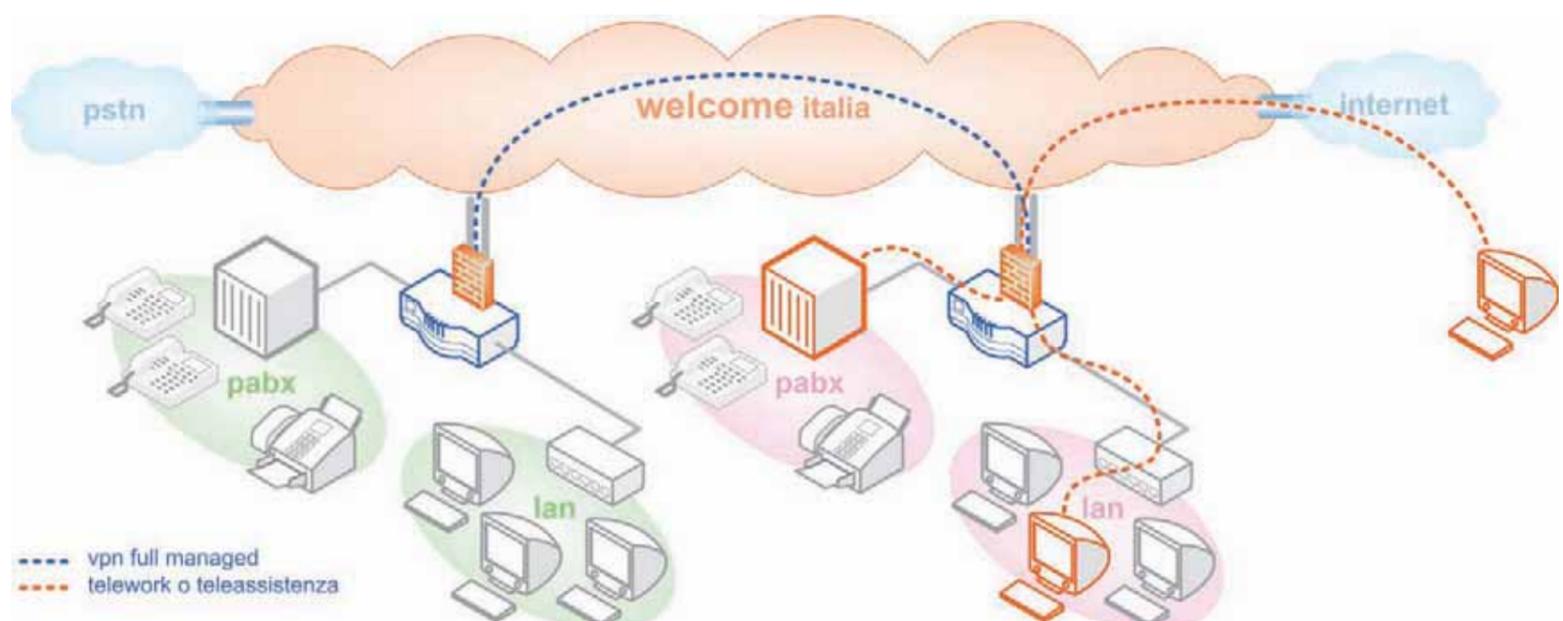


VPN Full Managed

Attivazione dei **servizi di firewalling** sugli apparati in comodato d'uso per la gestione **Full Managed** del servizio VPN da parte di Welcome Italia

profilo offerta	velocità downstream	velocità upstream	contributo installazione	importo mensile
Vianova 1.5	4 Mbps	512 Kbps	100,00	55,00
Vianova 6.12	4 Mbps	2 Mbps	150,00	165,00
Vianova 15.22	4 Mbps	4 Mbps	200,00	275,00
Vianova 24.30	8 Mbps	8 Mbps	250,00	385,00

prezzi in €





VPN UnManaged

Il servizio consiste nell'abilitazione al traffico VPN in transito presso una o più sedi Vianova del Cliente che beneficiano quindi della qualità, della sicurezza e delle prestazioni garantite dalla rete di Welcome Italia.

profilo offerta	velocità downstream	velocità upstream	contributo installazione	importo mensile
Vianova 1.5	4 Mbps	512 Kbps	25,00	15,00
Vianova 6.12	4 Mbps	2 Mbps	50,00	55,00
Vianova 15.22	4 Mbps	4 Mbps	75,00	105,00
Vianova 24.30	8 Mbps	8 Mbps	100,00	145,00

prezzi in €



VPN TeleAssistenza

Il servizio consente a manutentori di apparati o servizi (programmi di contabilità, PABX, Server, ecc.) di accedere in remoto alla LAN del Cliente.

Il servizio consiste nella configurazione dei Router per la gestione dei servizi di Port Forwarding.

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**



VPN TeleWork

Il servizio consente a collaboratori esterni (Teleworker) di realizzare una o più VPN per il collegamento in modalità protetta di un PC remoto alla LAN del Cliente.

Il servizio consiste nell'abilitazione al traffico dati VPN in transito presso una o più sedi Vianova del Cliente ed include la fornitura del software PC Client e l'assegnazione delle credenziali (Username e Password) per l'accesso remoto alla LAN aziendale.

Costo del servizio

- contributo di attivazione: **50 euro per ogni Teleworker**
- importo mensile: **incluso**



Nicola Di Giusto
Project Manager
nicola.digiusto@welcomeitalia.it

Note

- nella realizzazione di reti geografiche la velocità in upstream del collegamento Dati è solitamente un elemento determinante nella scelta del profilo Vianova
- il traffico VPN tra sedi Vianova è effettuato all'interno della rete proprietaria di Welcome Italia e non "passa attraverso Internet"
- il contributo di attivazione del servizio VPN TeleWork è già incluso nel costo del servizio VPN
- il servizio VPN TeleWork non include la fornitura al Teleworker della linea di accesso ad Internet

Limitazioni

- il servizio VPN UnManaged non garantisce il funzionamento e la qualità del servizio Voce tra PABX satellizzati

Vianova IP Centrex

OPZIONALE PER VIANOVA

1.5 6.12 15.22 24.30

Un **Centralino Telefonico Virtuale** dedicato alle aziende di qualunque dimensione che vogliono concentrare la loro attenzione sul core business della propria impresa.

Il servizio include uno **Switch Cisco 2960 POE** (Power Over Ethernet) in comodato d'uso per il funzionamento di **telefoni e LAN** e la scelta tra una famiglia di terminali telefonici evoluti per tutte le esigenze di comunicazione della tua impresa.

In sintesi

- **basso investimento** iniziale e **rapida** introduzione di **nuovi** servizi
- **nessun rischio** tecnologico e **chiara visibilità** dei costi
- **unica rete integrata** per servizi Voce e Dati distribuiti **geograficamente**
- servizio di help desk on line e **assistenza tecnica on site**
- disponibilità di una gamma di oltre **200 servizi telefonici** evoluti
- licenza **Blue's One CTI inclusa** per gestire le tue telefonate con un click

servizio principale	contributo installazione per sede	importo mensile per derivato
IP Centrex Enterprise	180,00	8,00
IP Centrex ACD	500,00	12,00

terminali telefonici	contributo installazione per terminale	importo mensile per terminale
IP Phone 1110	15,00	3,00
IP Phone 1120e	15,00	4,00
IP Phone 1140e	15,00	5,00
IP Phone 1150e	15,00	8,00
Expansion Module	15,00	3,00
IP Conference Station 2033	15,00	14,00
attacco analogico (per fax, POS, ecc.)	25,00	--

prezzi in €

Sicurezza

- rete privata virtuale (VPN) nativa
- possibilità di gestire reti di migliaia di terminali telefonici con servizi indipendenti dalla locazione geografica della sede aziendale
- servizio di Automatic Call Distribution (ACD) nativo per Call Center con gestione di gruppi e sottogruppi di Agent e Supervisor
- audio di qualità superiore

Efficienza

- chiamata simultanea (es. telefono ufficio e cellulare, gruppi di interni, telefono ufficio e cordless, ecc)
- terminali telefonici con tecnologia Bluetooth integrata
- gestione autonoma delle funzionalità del terminale telefonico tramite interfaccia web
- Voice Mail integrato con ricezione del messaggio vocale nella propria casella di posta elettronica

Risparmio

- investimenti rateizzati ridotti al minimo e costi trasparenti
- riduzione dei costi di realizzazione del cablaggio strutturato (un solo cavo di rete per il telefono e il PC)
- ogni terminale telefonico è fornito con una licenza di Blue's One CTI per la gestione delle chiamate da PC e l'integrazione con il servizio Vola SMS



Servizi Professionali aggiuntivi

- certificazione strumentale del cablaggio: contributo di **12,00 euro** per ogni terminazione di rete
- rack pavimento 19" da 22 unità (L60xP60xH130): contributo di installazione di **50,00 euro** e importo mensile di **12,00 euro**
- rack pavimento 19" da 42 unità (L60xP80xH210): contributo di installazione di **100,00 euro** e importo mensile di **24,00 euro**



Giorgio Paiotti
NOC specialist

Note

- per "derivato" s'intende qualunque terminale telefonico attivo a cui è assegnata una numerazione interna o esterna (IP Phone, Conference Station, fax analogico, modem, POS, Cordless, ecc.)
- l'Expansion Module non è un "derivato"
- tutti i contributi di attivazione e di installazione dei servizi IP Centrex sono rateizzabili in base alla durata del contratto
- i terminali telefonici sono dotati di uno switch integrato e pertanto non "consumano" le porte dello switch che rimangono quindi a disposizione della LAN per collegare PC, server, stampanti, ecc.
- le funzionalità TAPI (per telefonare con un click) di Blue's One CTI sono utilizzabili su PC dotati di sistemi operativi Microsoft Windows XP, Windows Vista e Windows 7

Limitazioni

- la durata minima del contratto è di 24 mesi
- i costi per il trasferimento delle chiamate simultanee dirette a telefoni esterni al PABX Virtuale (numeri nazionali, cellulari, internazionali, ecc.) vengono calcolati in base al profilo di offerta sottoscritta
- il contributo di installazione dei rack non include eventuali attività di sostituzione e riordino di armadi esistenti

welcome italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Terminali Vianova IP Centrex



modello IP Phone	1110	1120e	1140e	1150e	Expansion Module	Conference Station 2033
applicazione	Standard	Media	Professionale	Specialistica (Call Center)	Posto Operatore	sala riunioni
n. di linee	1	4	6	6	-	-
display	143x32 pixel	240x80 pixels	240x160 pixels	240x160 pixels	-	-
tasti funzione	12	22	24	30	16	-
attacchi cuffie	no	1	1	2	-	-
attacco cuffia Bluetooth	no	no	si	si	-	-
attacco cuffia USB	no	si	si	si	-	-
Viva Voce	solo ascolto	Full Duplex	Full Duplex	solo ascolto	-	Full Duplex
Expansion Module	no	2	2	2	-	-

Servizi Vianova IP Centrex

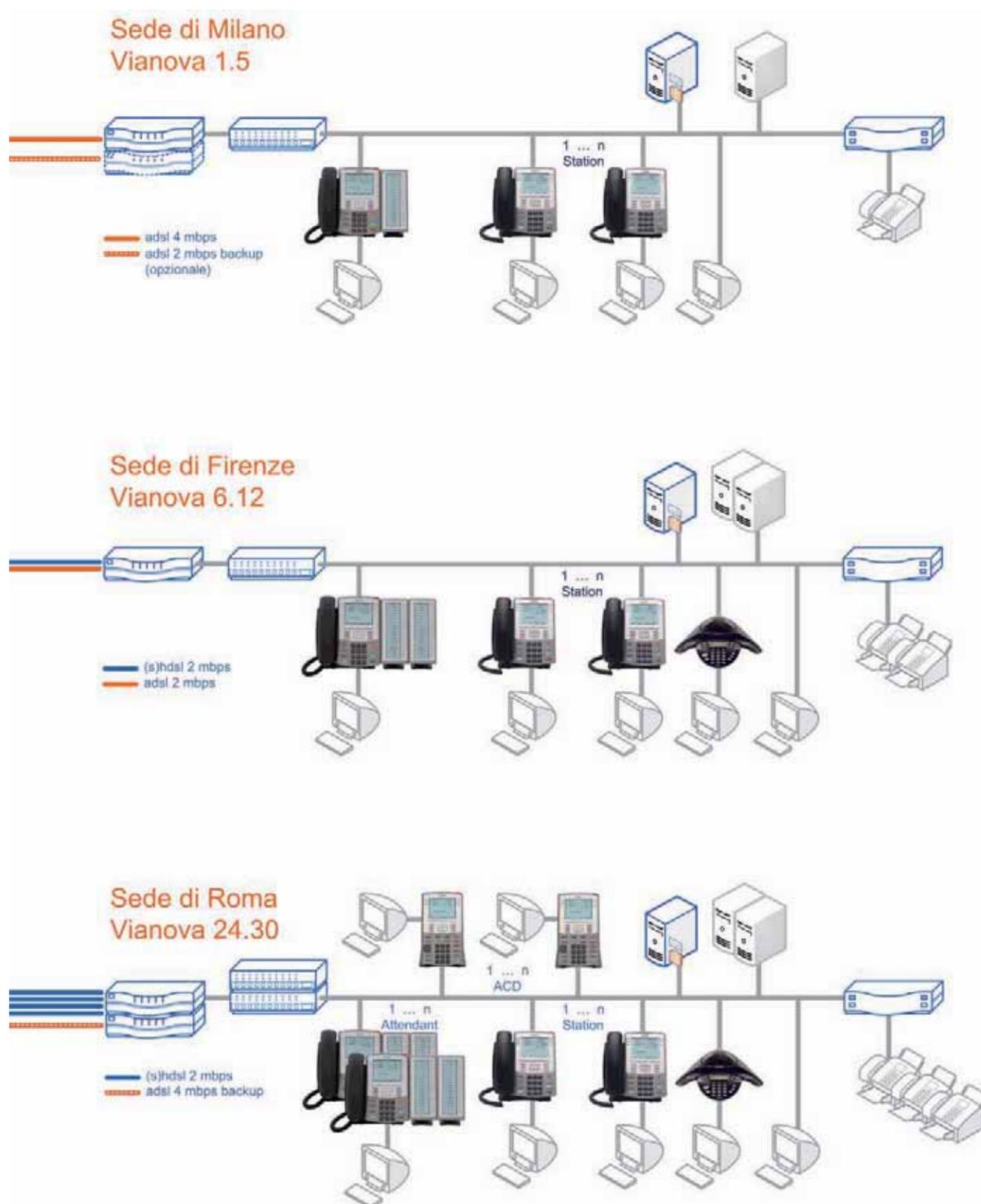
- selezione passante
 - chiamata simultanea
 - trasferta di chiamata ad un derivato interno o ad una linea esterna
 - messa in attesa della chiamata con sottofondo musicale
 - prenotazione interno occupato
 - musica di attesa delle chiamate in coda
 - parcheggio
 - deviazione di chiamata in caso di linea occupata o di mancata risposta, verso un numero predefinito o verso una segreteria telefonica
 - segreteria telefonica con inoltro dei messaggi registrati ad una casella di posta elettronica
 - servizio notte
 - conferenza a tre
 - non disturbare
 - direttore - segretaria
 - risposta per assente
 - gruppi interni di ricerca automatica
 - chiamata su altoparlante ai derivati di un gruppo
 - terminali telefonici multilingua
 - tasti di chiamata rapida personali
 - rubrica aziendale e personale
 - elenco delle chiamate effettuate, ricevute e perse consultabile da display del telefono
 - ripetizione delle ultime chiamate in memoria
 - ACD - Automatic Call Distribution
 - ACD - chiamata di emergenza al Supervisor
 - ACD - visualizzazione chiamate in coda
 - ACD - visualizzazione stato degli Agenti
 - ACD - inclusione ed esclusione degli Agenti dal gruppo di lavoro
- ... e altri 200 servizi inclusi da configurare in base alle necessità progettuali delle vostre sedi.

Schema esemplificativo

Lo schema seguente rappresenta un'installazione Vianova IP Centrex di un'azienda con sedi a Milano, Firenze e Roma.

I colleghi di ciascuna sede possono spostarsi (mobility), da una sede all'altra mantenendo il proprio numero di interno e la configurazione di tutti i servizi del proprio terminale telefonico. La sede di Roma ospita un Call Center con un gruppo di Operatori in configurazione ACD.

Le persone che lavorano nelle tre sedi possono utilizzare tutti i servizi telefonici (es. trasferta, deviazione delle chiamate, ecc.) come se si trovassero nella stessa sede.



Dario Maurich
NOC specialist

Note

- il servizio include l'eventuale rimozione dei vecchi apparati (PABX, telefoni, borchie ISDN, router, ecc.), il riordino dei cavi telefonici, lo stuccaggio dei fori, l'imbiancatura del muro e la pulizia dell'area di installazione
- il terminale IP Conference Station 2033 include la fornitura di due microfoni aggiuntivi esterni

Limitazioni

- l'installazione degli apparati (switch, router, gateway, ecc.) richiede la disponibilità di almeno 6 unità di un rack da 19" con profondità di almeno 60 cm
- l'attivazione del servizio IP Centrex richiede la certificazione strumentale del cablaggio rilasciato da una ditta installatrice
- tre porte dello switch Cisco 2960 sono riservate al collegamento di Router e Gateway e non possono quindi essere utilizzate da Terminali o PC
- la realizzazione della rete locale (LAN) non è inclusa nella fornitura del servizio
- il servizio di ACD è disponibile solo sui terminali telefonici 1140 e 1150

welcome italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Chiamate internazionali

zona	paese	cent €/min
1	Canada, Francia, Germania, Spagna, Stati Uniti	4,95
2	Andorra, Australia, Austria, Belgio, Cipro, Danimarca, Finlandia, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Norvegia, Olanda, Portogallo, Principato di Monaco, Regno Unito, Russia, Svezia, Svizzera	7,95
3	Bulgaria, Cina, Croazia, Estonia, Giappone, Gibilterra, Hong Kong, Liechtenstein, Macedonia, Malta, Montenegro, Nuova Zelanda, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Turchia, Ungheria	20,95
4	Albania, Algeria, Argentina, Bosnia Erzegovina, Brasile, Egitto, Islanda, Lettonia, Libia, Lituania, Marocco, Messico, Moldavia, Perù, Sud Africa, Tunisia, Ucraina	24,95
5	Bielorussia, Colombia, Corea del Sud, India, Israele, Porto Rico, Tailandia, Taiwan, Uruguay, Venezuela	29,95
6	Armenia, Bolivia, Cile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Filippine, Georgia, Guatemala, Honduras, Indonesia, Kazakistan, Malesia, Paraguay, Singapore, Uzbekistan	54,95
7	Afghanistan, Arabia Saudita, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bermuda, Emirati Arabi Uniti, Giordania, Guadalupa, Iran, Iraq, Kuwait, Kirgizstan, Libano, Nicaragua, Oman, Pakistan, Panama, Qatar, Repubblica Dominicana, Siria, Turkmenistan, Yemen	74,95
8	Tutti gli altri Paesi	94,95
9	Isole Salomone, Monserrat, Nepal, Niue, Polinesia Francese, Repubblica Centrafricana, Timor Est	250,00
10	Satellitari Atlantic Ocean, Iridium, Inmarsat	385,00

Note

- alle chiamate terminate su rete mobile in Andorra, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera, viene applicata una maggiorazione di 25 cent €/min
- sulle altre chiamate internazionali terminate su rete mobile, ad eccezione di Canada e Stati Uniti, viene applicata una maggiorazione di 18 cent €/min
- gli archi di numerazioni Premium internazionali e le relative condizioni economiche sono consultabili sul sito www.welcomeitalia.it

Carta dei servizi

La Carta dei servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti ed i principi che ispirano la fornitura dei servizi di Welcome Italia. Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali relative al Contratto sottoscritto, che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

Principi

Informazione

Welcome Italia garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un contenuto informativo chiaro, completo e sollecito.

Partecipazione

I Clienti, individualmente o attraverso le associazioni di categoria in cui si riuniscono, possono esercitare il diritto di partecipazione, inviando documenti e formulando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, ai quali Welcome Italia s'impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 giorni.

Eguaglianza e imparzialità

Welcome Italia fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, ispirandosi a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia nella stesura e predisposizione dei contratti. Welcome Italia garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e categorie o fasce di Clienti, nonché la parità di accesso ed eguaglianza di uso dei servizi di telecomunicazione.

Efficienza ed efficacia

Welcome Italia ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio di qualità ed evoluto.

Continuità

L'erogazione dei servizi da parte di Welcome Italia è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Welcome Italia adotta i provvedimenti necessari a ridurre al minimo i disagi per i Clienti.

Diritto di scelta

Welcome Italia, in osservanza della legislazione vigente, rispetta il diritto del Cliente di scegliere tra diversi soggetti fornitori del servizio, assicurando loro il diritto di recedere dal Contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R. alla sede di Welcome Italia.

Riservatezza

Welcome Italia s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Welcome Italia, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

Qualità

Welcome Italia ha un Sistema Qualità certificato per tutti i servizi offerti secondo la norma ISO 9001:2008, con scopo di certificazione: "Progettazione ed erogazione di servizi di telefonia fissa, servizi a valore aggiunto e servizi Internet. Commercializzazione, installazione ed assistenza di sistemi telefonici e di reti dati".

Standard di Qualità

Attraverso la Carta dei Servizi, Welcome Italia indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere per l'anno 2010, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Gli Standard di Qualità individuati nella presente Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali (riferiti al complesso delle prestazioni, e definiti di seguito in conformità alle delibere n. 254/04/CSP e n.131/06/CSP) e Standard Specifici (riferiti alla singola prestazione resa al Cliente).

Standard Generali

Tempo di fornitura allacciamento iniziale

È il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e, il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio Welcome Italia per i servizi diretti integrati voce e dati forniti con strutture di altri operatori, ovvero per i servizi forniti al Cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disag-

gregato (ULL), fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- 95% dei casi entro 70 giorni solari
- 99% dei casi entro 90 giorni solari
- 99% dei casi entro la data concordata con il Cliente

L'indicatore si riferisce al servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati e include i tempi di fornitura delle connettività, di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee voce. Il tempo di attivazione del servizio Internet, stante la natura integrata del servizio voce/dati non è disponibile in maniera disaggregata e i relativi obiettivi non tengono conto di eventuali ritardi di fornitura del servizio da Telecom Italia o di un diverso termine concordato con il Cliente.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

È il rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi sul servizio di telefonia vocale durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Welcome Italia si impegna a mantenere come valori obiettivo semestrali ed annuali tale rapporto:

- sotto il 20% per i servizi diretti integrati voce/dati, forniti con strutture di altri operatori
- sotto l'1% per i servizi voce indiretti in modalità CPS

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

È il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità. Welcome Italia si impegna, come valori obiettivo semestrali ed annuali, a risolvere i malfunzionamenti effettivi (pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Welcome Italia, anche installati presso la sede del Cliente):

- entro 12 ore lavorative per l'85% dei malfunzionamenti segnalati
- entro 24 ore lavorative per il 95% dei malfunzionamenti segnalati.

Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero verde 800 945 945)

È l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto.

Welcome Italia fissa come valori obiettivo:

- tempo di navigazione IVR uguale a 0
- tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 12 secondi
- tempo di risposta sul 90% delle chiamate inferiore a 20 secondi

Fatture contestate

Questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Welcome Italia si pone come obiettivo una percentuale di contestazioni inferiore allo 0,6%.

Accuratezza della fatturazione

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. Welcome Italia si pone come obiettivo una percentuale di errori inferiore allo 0,4% impegnandosi a porre in essere tutti i controlli necessari a tale scopo.

Tempo di fornitura della Carrier Preselection

È il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso (Welcome Italia fissa come valori obiettivo semestrali ed annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- 4 giorni per l'80% dei casi
- 7 giorni per il 95% dei casi
- 17 giorni per il 99% dei casi

Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto dei rifiuti ingiustificati degli ordini ricevuti da Telecom Italia.

Standard Specifici

Tempo di attivazione dei servizi Vianova

Welcome Italia s'impegna ad attivare i servizi Vianova entro 60 giorni solari dalla ricezione del Contratto sottoscritto dal Cliente, compatibilmente con i tempi di fornitura della linea da parte di Telecom Italia.

Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet in tecnologia xDSL

Welcome Italia s'impegna ad attivare il servizio xDSL entro 60 giorni solari

Carta dei servizi

dalla ricezione del Contratto, sottoscritto dal Cliente, compatibilmente con i tempi di fornitura della linea da parte di Telecom Italia.

Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti

Welcome Italia si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia ed Internet, per la parte di propria competenza, entro 24 ore lavorative, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e delle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Welcome Italia. In questi casi Welcome Italia farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione sono informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Nel caso in cui Welcome Italia non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a Welcome Italia per lettera raccomandata A.R. o fax entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, Welcome Italia si impegna a rispondere al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, Welcome Italia, sino alla chiusura formale del reclamo, non sospenderà il servizio oggetto di contestazione.

Nel caso in cui Welcome Italia non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo a mezzo raccomandata A.R. o via fax. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a Welcome Italia per lettera raccomandata A.R. indirizzata presso la sede legale ed amministrativa di Welcome Italia in via di Montramito 431/a - Massarosa (LU), via fax al numero 800 945 940 o telefonicamente al numero verde 800 945 945. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In particolare, in caso di rigetto del reclamo, Welcome Italia comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Welcome Italia assicura ai propri Clienti la tracciabilità di segnalazioni e reclami.

Indennizzi

Indennizzo per il mancato rispetto degli Standard Specifici

Il mancato rispetto degli Standard Specifici per cause imputabili a Welcome Italia legittima il Cliente a richiedere, e obbliga Welcome Italia a corrispondere, indennizzi nelle misure indicate di seguito.

Il Cliente è indennizzato a seguito dell'invio a Welcome Italia, entro 30 giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard specifico, di una lettera raccomandata A.R. o via fax contenente la richiesta dell'indennizzo e la relativa motivazione.

Si precisa che:

- le somme sottoindicate sono da considerarsi IVA esclusa;
- l'indennizzo è conteggiato per tutti i giorni dell'anno compresi sabato, domenica e festivi;
- Welcome Italia liquida l'indennizzo ai Clienti con accredito nella prima fattura dei servizi o inviando direttamente la somma al loro domicilio di fatturazione.

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Welcome Italia, degli SLA di attivazione dei servizi Vianova, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 3 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Welcome Italia, degli SLA di attivazione del servizio xDSL, il Cliente può chiedere un indennizzo pari a 3 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

Nei casi in cui il ritardo superi i 15 giorni l'indennizzo sarà pagato in una misura che contemperi le richieste del Cliente con i limiti di risarcibilità del danno subito per cause imputabili a Welcome Italia.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti

relativi al servizio Voce fornito in accesso indiretto (CS o CPS) Welcome Italia corrisponde un indennizzo pari a 5 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 15 giorni.

In caso di mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti bloccanti (interruzione del servizio) relativi al servizio Voce fornito in accesso diretto (ULL o xDSL) e Dati, Welcome Italia corrisponde le seguenti percentuali relative agli importi mensili ricorrenti (canoni) previsti nella relativa offerta:

- da 1 a 2 giorni di ritardo, 10%;
- da 3 a 5 giorni, 30%;
- da 6 a 10 giorni, 50%;
- da 11 a 15 giorni, 100%;
- oltre 15 giorni, 100% + rateo del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo successivo.

In caso di mancato rispetto di quanto previsto per l'erogazione dei rimborsi a seguito dei reclami presentati dai Clienti, Welcome Italia riconosce gli interessi di legge su ogni giorno di ritardo nel pagamento del rimborso stesso.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami del Cliente, ivi compresi quelli relativi alla fatturazione, Welcome Italia corrisponde per ogni giorno di ritardo la somma di 1 euro.

Informazioni ai Clienti

Welcome Italia assicura la piena informazione ai Clienti circa:

- il presente documento e le sue modifiche;
- la modifica delle specifiche tecniche dei servizi, l'aggiornamento delle tariffe e le variazioni alle Condizioni Generali di fornitura dei servizi. Qualora le modifiche comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio degli altri oneri a carico del Cliente, esse hanno efficacia soltanto decorso un termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente può recedere dal Contratto con Welcome Italia, con effetto immediato, inviando una lettera raccomandata A.R. alla sede di Welcome Italia;
- la disponibilità delle fatture relative al traffico telefonico del mese precedente entro il 10° (decimo) giorno lavorativo di ogni mese, attraverso un'area Clienti riservata del proprio sito Internet. Da tale data le fatture potranno essere scaricate in copia conforme e registrate ai fini contabili. La fattura è disponibile almeno 15 giorni prima della scadenza del pagamento.

Traffico anomalo

Welcome Italia, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo una procedura interna predefinita, in base alla quale viene valutato il consumo e la tipologia del soggetto chiamante, si riserva la facoltà di sospendere il servizio, previa comunicazione al Cliente medesimo.

Rimozione del blocco selettivo di chiamata

Welcome Italia, secondo quanto previsto dalla delibera 600/09/CONS, attua il blocco automatico delle chiamate verso le numerazioni a sovrapprezzo ed internazionali superiori a 1,50 €/min ed offre gratuitamente ai Clienti, a richiesta, l'opzione di rimozione del blocco selettivo di chiamata nel rispetto delle vigenti disposizioni regolamentari.

La tutela

Uso indebito del collegamento

In caso di denuncia o frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, Welcome Italia sospende i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia e, in caso di frode accertata, rimborsa i pagamenti già effettuati non imputabili al Cliente.

Tutela giurisdizionale

I Clienti che lamentino la violazione di un diritto o interesse protetto dal Contratto o ogni altro accordo di diritto privato prima di ricorrere alla soluzione giurisdizionale della controversia dovranno seguire le procedure di soluzione non giurisdizionali stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo i termini e le modalità previste dalla delibera 182/02/CONS, come modificata dalla Delibera 173/07/CONS. In particolare per le controversie individuate con provvedimenti dall'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da concludersi entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità ai sensi dell'articolo 1 comma 11 della legge 249/97. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla definizione della procedura di conciliazione.

Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti

finali con il servizio di telefonia vocale fissa ai sensi della delibera n.254/04/CSP (allegato 13).

Prestazioni fornite con l'offerta di base di telefonia vocale fissa

- Collegabilità di un apparecchio fax: gratuito
- Collegabilità di un modem per dial-up: gratuito
- Rimozione del blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN sui servizi diretti: gratuito
- Rimozione del blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN sui servizi indiretti: gratuito
- Carrier Selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL: non previsto
- Carrier Selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee: non previsto
- Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo: gratuito
- Aree geografiche servite con accesso diretto: nazionale
- Aree geografiche servite con accesso indiretto: nazionale
- Assistenza telefonica: gratuita
- Numero di assistenza: 800 945 945

Revisione

Carta dei servizi, revisione n. 16 del 21 settembre 2010

Condizioni generali di fornitura

1. Premessa

Welcome Italia è un'impresa che opera nel settore delle comunicazioni elettroniche, titolare delle autorizzazioni richieste dalle disposizioni normative e regolamentari per la fornitura dei prodotti e servizi oggetto dell'Offerta. Il Cliente è un'impresa titolare di partita iva che ha manifestato interesse ad acquisire da Welcome Italia i prodotti e servizi oggetto del presente Contratto.

2. Oggetto del Contratto

Le presenti Condizioni generali disciplinano il rapporto tra Welcome Italia ed il Cliente in ordine alla fornitura dei prodotti e dei servizi (di seguito Servizi), descritti nei documenti Sede, Manuale ed Offerta.

3. Composizione del Contratto

Il Contratto è composto dalle presenti Condizioni generali di fornitura, dal Manuale ed Offerta Vianova, dai moduli Sede e dalla Carta dei Servizi che ne costituiscono parte integrante e sostanziale. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.welcomeitalia.it.

4. Conclusione del Contratto

Il Contratto s'intende concluso al momento del ricevimento da parte di Welcome Italia del modulo contrattuale compilato e sottoscritto dal Cliente e la sua durata avrà decorrenza a far data dall'attivazione dei Servizi indicati nell'Offerta. La proposta di Contratto da parte del Cliente può essere effettuata telefonicamente, con i mezzi di conferma della richiesta previsti dalla normativa specifica in tema di tecniche di comunicazione a distanza; inviando via posta ordinaria a Welcome Italia via di Montramito 431/A - 55040 Massarosa (LU) la proposta di Contratto sottoscritta; inviando a mezzo fax (al n. 800 945 940) la proposta di Contratto compilata e sottoscritta o avvalendosi delle divisioni commerciali di Welcome Italia che avranno cura di ritirare dal Cliente il modulo contrattuale sottoscritto.

5. Riserve di verifica tecnica ed economica

La proposta, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 16 si considera irrevocabile, ai sensi dell'art. 1329 c.c. per un periodo di 60 (sessanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di Welcome Italia. Welcome Italia si riserva di non accettare la presente proposta di Contratto e di non dare seguito all'attivazione dei Servizi, nei seguenti casi: il Cliente sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di Welcome Italia; il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali il Cliente intenda rivendere a propri Clienti servizi di traffico telefonico e di connettività utilizzando la rete Welcome Italia; per motivi tecnico-organizzativi che Welcome Italia provvederà a specificare al Cliente. Qualora l'attivazione del servizio non sia possibile per motivi tecnici emersi successivamente all'accettazione della proposta, quali a titolo esemplificativo indisponibilità delle risorse di rete fornite da terzi, mancato rilascio dei permessi da parte delle autorità preposte, il Contratto si intenderà risolto

automaticamente e privo di ogni effetto e non vincolante per le Parti, che reciprocamente non avranno nulla a pretendere l'una dall'altra. In ogni caso,

6. Attivazione dei servizi e apparecchiature

Il Cliente all'atto della sottoscrizione del Contratto è tenuto a dichiarare l'elenco delle linee telefoniche per le quali intende richiedere la fornitura dei Servizi, indicando l'esatta ubicazione della linea attestata presso la/le sedi che sono oggetto del Contratto. I tempi di attivazione dei servizi sono riportati nella Carta dei Servizi salvo per quelli in cui è necessario concordare con il Cliente la data di consegna del Servizio. Con riferimento ai Servizi Voce il Cliente, qualora si rendesse necessario, dovrà operare a proprie spese sulla configurazione del proprio centralino, al fine di assicurarsi l'operatività dei servizi assunti da Welcome Italia. Qualora per l'attivazione dei servizi sia prevista la consegna e l'installazione di eventuali apparati di terminazione di rete e di sicurezza al Cliente a titolo di noleggio in virtù del presente Contratto, Welcome Italia, o altra ditta da essa incaricata, provvederà direttamente alla consegna e all'installazione presso il luogo o i luoghi di installazione indicati, a propria cura e spese. Il Cliente a tal fine autorizza sin da ora Welcome Italia o ditta da essa incaricata ad operare tutto quanto necessario ivi compreso l'accesso agli immobili, per permettere l'installazione degli apparati, l'effettuazione delle necessarie verifiche tecniche e l'adempimento di ogni altra obbligazione prevista dal Contratto. Il Cliente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Restano a carico di quest'ultimo le eventuali attività che si rendessero necessarie per l'accesso e la predisposizione dei locali di installazione, in conformità alla natura degli apparati stessi ed alle specifiche tecniche fornite al Cliente in tempo utile per la data prevista di installazione. Restano inoltre a carico del Cliente tutti i lavori di carattere ambientale elettrico e meccanico, da effettuare secondo le indicazioni di Welcome Italia e nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.). Al termine dell'installazione, Welcome Italia provvederà ad effettuare il collaudo dei predetti. All'atto del collaudo concluso con esito positivo, il Cliente formalizzerà senza riserva alcuna il recepimento delle istruzioni per l'uso ed il funzionamento degli apparati. L'attivazione del servizio coinciderà con l'effettuazione del collaudo con esito positivo; da tale data decorreranno inoltre i termini per la fatturazione e la fruizione degli eventuali interventi di ripristino. Eventuali adeguamenti tecnici degli apparati oggetto del presente articolo, che dovessero rendersi necessari ai fini dell'erogazione del servizio, dovranno essere eseguiti esclusivamente da Welcome Italia a propria cura e spese, o da ditta da essa incaricata. Restano escluse le ipotesi in cui i difetti o i guasti delle apparecchiature siano imputabili a imperizia, manomissioni, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione degli stessi. In questo caso, Welcome Italia provvederà alla sostituzione o alla riparazione degli stessi dietro corrispettivo secondo i prezzi e le condizioni applicate in quel momento. Variazioni di configurazione delle soluzioni installate dovranno essere richieste esclusivamente a Welcome Italia, concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali. Eventuali spostamenti e/o traslochi degli apparati oggetto della presente disposizione dovranno essere richiesti esclusivamente a Welcome Italia che ne addebiterà le relative spese al Cliente. Alla cessazione del rapporto per qualsiasi causa, i beni consegnati rimarranno di proprietà di Welcome Italia e dovranno essere restituiti all'indirizzo di Welcome Italia come indicato all'art. 4, tramite spedizione con corriere a spese del Cliente o consegnati alla sede più vicina entro 30 (trenta) giorni dalla risoluzione. In caso di mancata consegna, Welcome Italia addebiterà il costo degli apparati e degli eventuali relativi accessori.

7. Indirizzi IP

Per le connessioni xDSL Welcome Italia richiederà all'Autorità competente, per conto del Cliente, il numero di indirizzi IP previsti da ogni singolo servizio. Welcome Italia rimarrà titolare in ogni caso degli indirizzi. Eventuali richieste di indirizzi aggiuntivi dovranno essere effettuate a Welcome Italia e sono comunque condizionate all'effettivo accoglimento da parte dell'Autorità competente, per il quale Welcome Italia non sarà ritenuta responsabile. In caso di risoluzione del Contratto, per qualsiasi causa, il Cliente è tenuto a restituire immediatamente a Welcome Italia gli indirizzi ricevuti.

8. Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo dei servizi

Fatto salvo ogni altro obbligo previsto dalla legge o dal Contratto, il Cliente s'impegna per tutta la durata del Contratto a:

- a) utilizzare i Servizi in conformità a tutte le vigenti disposizioni legislative e regolamentari e a non utilizzare il Servizio per fornire prestazioni contrarie a norme imperative all'ordine pubblico e al buon costume o che possano ledere la funzionalità della rete di Welcome Italia.
- b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare o mettere in circolazione, attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali osceni, blasfemi, diffamatori o lesivi dei diritti dei terzi o in violazione delle leggi e regolamenti di settore e a non consentire a terzi l'utilizzo del servizio per le finalità anzidette;
- c) non violare attraverso i Servizi o nelle richieste di registrazione a dominio, diritti di proprietà intellettuale e industriale di terzi, non danneggiare o violare i segreti della corrispondenza e non violare la privacy di altri utenti della rete;

Condizioni generali di fornitura

d) utilizzare i Servizi esclusivamente nell'ambito della propria attività e a non rivenderli a terzi;

e) preservare con diligenza i propri codici e password assumendosi le responsabilità conseguenti ad utilizzi propri e di terzi nei confronti di altri Clienti o di Welcome Italia;

f) comunicare a Welcome Italia eventuali variazioni dei propri dati identificativi (a titolo esemplificativo ragione sociale, indirizzo, numero telefonico) con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di preavviso anche al fine di evitare sospensioni o interruzioni del servizio;

g) corrispondere entro le scadenze previste i corrispettivi pattuiti per i servizi oggetto del presente Contratto.

9. Manleve e responsabilità del Cliente

Il Cliente sarà direttamente responsabile nei confronti di Welcome Italia per le eventuali violazioni delle obbligazioni del presente Contratto, mantenendo indenne Welcome Italia da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese subite, anche legali, o sostenute da Welcome Italia, manlevando quest'ultima da ogni azione, ragione o pretesa avanzate da terzi conseguenza delle violazioni o inosservanze compiute dal Cliente o riconducibili a suoi comportamenti e/o omissioni. Welcome Italia non sarà responsabile dei contenuti dei servizi offerti dal Cliente a terzi né delle transazioni che tramite esso dovessero avvenire: il Cliente pertanto manleva Welcome Italia da qualsiasi responsabilità al riguardo impegnandosi a rifondere alla stessa eventuali danni o spese conseguenza di azioni o pretese contro di essa promosse o avanzate a causa dei servizi resi dal cliente attraverso il Servizio. Welcome Italia non sarà responsabile e a tal fine il Cliente espressamente manleva Welcome Italia per l'eventuale violazione dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente attraverso l'utilizzo del Servizio, Welcome Italia non sarà responsabile per le realizzazioni ed opere effettuate secondo le istruzioni del Cliente e in conformità alle specifiche dallo stesso richieste. Pertanto ove tali realizzazioni violassero diritti di terzi, taciuti dal cliente a Welcome Italia, sarà esclusiva responsabilità di quest'ultimo provvedere al risarcimento di eventuali danni richiesti anche nei confronti di Welcome Italia. A tal fine il Cliente manleva Welcome Italia verso qualsiasi pretesa di terzi conseguenza della violazione dei loro diritti. Il Cliente assume esclusiva responsabilità in caso di utilizzazione di apparati di terminazione di rete o di sicurezza privi dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla vigente normativa ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque diversi da quelli forniti da Welcome Italia. Nel caso di uso improprio dei servizi ai sensi di quanto sopra, Welcome Italia potrà risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del c.c.

10. Corrispettivi, fatturazione, pagamenti ed interessi moratori

Salvo quanto previsto al successivo articolo 14, per i servizi forniti, il Cliente corrisponderà a Welcome Italia quanto dovuto in base al presente Contratto e specificato nell'Offerta. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA di legge. Le fatture dei servizi sono emesse con cadenza mensile e la fatturazione dei canoni mensili è in via anticipata. In caso di mancato raggiungimento di un importo minimo imponibile di 10 euro, la fatturazione potrà essere rinviata al mese successivo. Il pagamento della fattura è a 30 (trenta) giorni dalla data di emissione. Le fatture sono pubblicate nell'area Clienti del sito www.welcomeitalia.it nei termini di legge, potranno essere stampate in copia conforme e saranno comunque spedite al Cliente in formato cartaceo senza oneri aggiuntivi. Il dettaglio sulla documentazione del traffico sarà disponibile gratuitamente sul sito www.welcomeitalia.it. Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato dal Cliente per intero, secondo i termini e le modalità indicate nella fattura stessa, fatti salvi gli addebiti specificamente contestati con la proposizione di formale reclamo. In caso di ritardo del pagamento degli importi non contestati, Welcome Italia addebiterà al Cliente interessi moratori, senza necessità di costituzione in mora, rapportati agli effettivi giorni di ritardo, pari allo 0,04% dell'importo non pagato per ogni giorno di ritardo e comunque nei limiti di quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Decorso inutilmente il termine ultimo di pagamento, Welcome Italia si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione dei servizi. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dal momento della sospensione, il Contratto s'intenderà risolto ai sensi dell'art. 1454 del c.c., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge. In caso di contestazione degli importi fatturati, il Cliente dovrà esporre apposito reclamo secondo la procedura prevista nella Carta dei Servizi. Nel corso dell'esperimento della procedura di reclamo e fino alla sua definizione Welcome Italia non sospenderà il servizio oggetto del reclamo stesso. In caso di rateizzazione del pagamento di contributi o altre somme dovute una tantum, la mancata corresponsione anche di una sola rata, determina la decadenza del cliente dal beneficio del termine autorizzando Welcome Italia a richiedere in via immediata il pagamento dell'intera somma. Resta inteso che anche nel caso di risoluzione del Contratto il cliente sarà tenuto al pagamento in unica soluzione delle predette somme oggetto di rateizzazione. In caso di mancato pagamento, da parte del Cliente, del costo di registrazione o di gestione annuale del dominio, Welcome Italia, decorsi 30 (trenta) giorni dal termine contrattualmente previsto per il pagamento, potrà

richiedere la revoca d'ufficio del dominio e risolvere contestualmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge, con l'invio di una raccomandata A.R. riportante la volontà di avvalersi della clausola risolutiva.

11. Servizio Clienti

Welcome Italia ha costituito una struttura dedicata all'assistenza tecnica in grado di supportare il Cliente nella risoluzione di problemi inerenti la fornitura dei servizi. Il Cliente può contattare telefonicamente il Servizio Clienti nonché un reparto tecnico specializzato per interventi di assistenza presso la sede del Cliente.

12. Durata rinnovo tacito e recesso

Il presente Contratto avrà, per ogni singolo servizio, la durata pattuita fra le Parti e comunque, salvo diverso accordo, non inferiore a 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione e si rinnoverà tacitamente di 12 mesi e così di seguito in mancanza di comunicazione di recesso o di passaggio ad altro operatore inviata a mezzo raccomandata A.R. con un preavviso di 30 (trenta) giorni. In caso di risoluzione anticipata rispetto alla scadenza minima o rispetto a quella pattuita, Welcome Italia potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti, quali a titolo esemplificativo i costi di installazione, disattivazione e canoni residui. L'eventuale passaggio ad altro Operatore avverrà nei limiti temporali previsti dalle procedure applicate fra gli Operatori e disciplinate con provvedimento dell'Autorità.

13. Comunicazioni di variazioni dei servizi in corso di erogazione

Welcome Italia potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi nonché variare le presenti Condizioni generali di fornitura. Qualora dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei Servizi o siano peggiorative per il Cliente, esse avranno efficacia soltanto decorso un tempo di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato e senza addebito di penali, tramite comunicazione a mezzo raccomandata A.R. e con il mantenimento delle condizioni precedenti fino alla data di efficacia del recesso. Decorsi i termini di preavviso, in mancanza di accettazione espressa, le modifiche si intenderanno implicitamente accettate. Le comunicazioni al Cliente, inerenti al presente articolo, dovranno avere forma scritta e potranno essere effettuate unitamente alle fatture, a mezzo fax o mediante documento informatico e si riterranno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente a Welcome Italia.

14. Limitazione e sospensione dei servizi

Fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 10, Welcome Italia potrà sospendere la fornitura dei Servizi in ogni momento, in tutto o in parte, anche senza preavviso, nel caso di guasti di rete o di apparecchiature necessarie per l'erogazione dei Servizi. Welcome Italia, in corso di erogazione dei Servizi, qualora verifichi o riscontri volumi anomali di traffico, ben superiori a quanto previsto in base alle dichiarazioni del Cliente o ai volumi realizzati nei periodi precedenti, Welcome Italia potrà inoltre introdurre un limite massimo alla dimensione dei messaggi di posta elettronica nonché un numero massimo di messaggi in transito sulla propria rete, a tutela dell'efficienza di quest'ultima e per evitare attacchi finalizzati a comprometterne la funzionalità.

15. Cessione del Contratto

Welcome Italia avrà il diritto di cedere a terzi il presente Contratto, o parte di esso, in ogni momento. Il Cliente non potrà, cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Welcome Italia.

16. Procedura reclami e rimborso

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Welcome Italia a mezzo raccomandata A.R. o via fax al numero 0584 4244 201 entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura. Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche. La procedura reclami è indicata nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito www.welcomeitalia.it.

17. Clausola risolutiva espressa

Welcome Italia avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. con il semplice invio di una raccomandata A.R. oltre che nel caso di mancato pagamento delle fatture, decorso inutilmente il termine di pagamento assegnato, nel caso di violazione degli obblighi di cui all'art. 8 e nel caso in cui intervenga una delle cause previste dall'art. 5. In caso di risoluzione contrattuale il Cliente corrisponderà a Welcome Italia i corrispettivi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, fatto salvo il diritto di Welcome Italia all'eventuale risarcimento del maggior danno.

18. Limitazioni di responsabilità e forza maggiore

Welcome Italia garantisce un livello adeguato della prestazione dei Servizi e degli apparati hardware e software relativi a disposizione del Cliente e s'impegna al rispetto degli standard generali e specifici riportati nella Carta

dei Servizi. Resta in ogni caso inteso che Welcome Italia non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo degli apparati hardware, dei terminali di rete e dei software applicativi nella disponibilità del Cliente, oltre che dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Cliente, dovuti al cattivo o negligente utilizzo degli apparati ovvero per altre cause non imputabili a Welcome Italia. Welcome Italia non potrà inoltre essere ritenuta responsabile delle attività di manutenzione ed assistenza sugli apparati necessari per il funzionamento dei servizi, se non da lei concessi al Cliente a titolo di noleggio. Welcome Italia non sarà responsabile di interruzioni, ritardi e malfunzionamenti nell'erogazione dei servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili, ivi compresi quelli in materia di sicurezza, prevenzione incendi, antinfortunistica. Welcome Italia non sarà responsabile verso il Cliente né verso soggetti ad esso connessi direttamente o indirettamente per danni, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del servizio dovute a richieste di cambio profilo dei servizi, trasformazioni o traslochi della linea su cui i servizi sono appoggiati, forza maggiore o caso fortuito, fatto salvo quanto stabilito da inderogabili previsioni di legge. Il Cliente nei casi di responsabilità di Welcome Italia e per il mancato rispetto degli standard qualitativi avrà diritto agli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi.

19. Contratto stipulato fuori dai locali commerciali e a distanza

Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà ai sensi dell'articolo 1 del D.Lgs 50/92 recedere con comunicazione inviata per raccomandata con ricevuta di ritorno entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla sottoscrizione della proposta di Contratto. Welcome Italia in tal caso potrà richiedere al Cliente i corrispettivi per l'attivazione del servizio e l'utilizzo dello stesso. Qualora il Contratto sia stipulato mediante le tecniche di comunicazione a distanza, così come definite dal Codice del Consumo e dalla delibera dell'Autorità n. 664/06/Cons, il Cliente potrà recedere, senza penalità, mediante raccomandata A.R. da inviare a Welcome Italia entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti, per i servizi, dal giorno di conclusione del Contratto e, per i beni, dal giorno in cui il Cliente li ha ricevuti. Per tutto quanto non espressamente previsto si rinvia alle disposizioni vigenti in materia.

20. Legge applicabile, risoluzione controversie e foro competente

Al presente Contratto si applica la legge italiana. I Clienti che lamentino la violazione di un proprio diritto o interesse preveniente dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzie delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Corecom o altro organismo del luogo in cui il Cliente ha la residenza o il domicilio. Durante il tentativo obbligatorio di conciliazione e fino al termine del procedimento, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale. In caso di esito negativo il Cliente potrà chiedere all'Autorità, al Corecom o altro organismo competente di definire la controversia con provvedimento vincolante. Per qualsiasi controversia riguardante la interpretazione e la esecuzione del presente Contratto e nel caso di ricorso in sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il foro di Lucca - Sezione distaccata di Viareggio.

21. Interpretazione e disposizioni finali

Il Contratto sarà vincolante per le Parti e rispettivi successori o aventi causa legittimi. Il Contratto, compresi i documenti allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, contiene l'accordo completo delle Parti sulla materia e sostituisce ogni precedente accordo o intesa sia verbale che scritta, in precedenza intervenuta fra le Parti. Per tutto quanto non previsto dal presente Contratto si rinvia alle disposizioni di legge vigenti in materia.

22. Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione relativa all'esecuzione del presente Contratto inviata dal Cliente a Welcome Italia dovrà essere indirizzata a Welcome Italia - Servizio Clienti - via di Montramito 431/a - 55040 Massarosa (LU). Welcome Italia invierà ogni comunicazione agli indirizzi riportanti dal cliente nell'intestazione del Contratto.

23. Liberatoria e Privacy

In osservanza a quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs 196/2003 Welcome Italia fornisce ai Clienti informazione scritta circa:

- a) Finalità del trattamento.
 - instaurazione ed esecuzione del rapporto contrattuale ovvero per l'adempimento di un obbligo ad esso connesso, ovvero previsti da leggi e regolamenti, comprese attività di elaborazione statistica e di marketing
 - comunicazioni di carattere economico informativo.
- b) Comunicazione e diffusione dei dati. I dati potranno essere comunicati all'interno di Welcome Italia ai soggetti preposti alle attività inerenti i servizi offerti da Welcome Italia, o diffusi a soggetti terzi (a titolo esemplificativo banche, società di consulenza, agenti) ai fini della tutela del rischio del credito, ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche, informazione e

comunicazione commerciale. L'ambito di diffusione dei dati sarà quello strettamente limitato all'esecuzione dell'incarico da noi conferito ai soggetti terzi sopraindicati.

c) Natura dei dati. Esistono dati senza i quali non è possibile instaurare il rapporto contrattuale o proseguirne uno esistente ed esistono invece dati che non sono necessari ai fini di quanto sopra. Nel primo caso il conferimento dei dati è obbligatorio, nel secondo è facoltativo. Il conferimento dei dati è obbligatorio quando lo prevede la legge o quando è indispensabile per esigenze organizzative per l'erogazione dei servizi. Welcome Italia ritiene dati fondamentali i seguenti: ragione sociale, forma giuridica, sede legale, sede operativa, eventuali sedi secondarie, capitale sociale, numeri di telefono e fax, quantità e tipologia di linee telefoniche e/o di trasmissione dati, indirizzo email, legale rappresentante, ruolo ricoperto, referente tecnico-commerciale e ruolo ricoperto, codice fiscale, partita iva, numero di iscrizione al REA e riferimenti bancari (coordinate bancarie, numero c/c, banca d'appoggio). Qualora non vengano forniti i dati di cui sopra, il rapporto contrattuale non potrà essere avviato, concluso o comunque proseguito. Welcome Italia ritiene dati non fondamentali, ogni altro dato diverso rispetto a quelli sopra descritti.

d) Modalità di trattamento. I dati saranno trattati in modalità elettronica e/o automatizzata direttamente e/o tramite soggetti terzi ai fini di tutela del rischio di credito, ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche, informazione e comunicazione commerciale, invio di materiale informativo. I dati potranno essere elaborati, organizzati in banche dati, nonché conservati per lungo periodo per le finalità previste dalla legge.

e) Titolare del trattamento. Il titolare del trattamento dei dati raccolti è Welcome Italia spa - via Montramito 431/A - 55040 Massarosa (LU).

f) Responsabile del trattamento. Il responsabile del trattamento dei dati raccolti è il responsabile della funzione Organizzazione presso Welcome Italia spa (email: privacy@welcomeitalia.it). In ogni momento il Cliente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

24. Security policy

Nel sito www.welcomeitalia.it, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche, sono indicate le modalità operative utilizzate per effettuare i lavori di installazione ed assistenza presso i Clienti.

Condizioni specifiche di fornitura del Servizio Vianova Virtual Machine

1. Oggetto del Servizio

Fornitura da parte di Welcome Italia al Cliente del Servizio Vianova Virtual Machine, ovvero della concessione in uso al Cliente di una parte della capacità di storage e di elaborazione dei server fisici, dotati di sistema operativo, installati presso la Server Farm di Welcome Italia e su cui sono ospitati i software e i dati del Cliente che potranno essere gestiti in piena autonomia, di seguito indicato Servizio.

2. Condizioni di fornitura del Servizio

Le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio e le modalità operative di erogazione ed utilizzo del Cliente sono descritte nei documenti "Manuale e Offerta Vianova" e "Sede Vianova".

Il Servizio viene fornito mediante soluzioni personalizzabili e scalabili indicate nell'Offerta Vianova. La scelta del tipo configurazione più idonea alle proprie necessità e il tipo di sistema operativo (es. Linux o Windows) spetta esclusivamente al Cliente che ne assume la responsabilità.

Welcome Italia si impegna ad utilizzare la tecnologia allo stato dell'arte e le migliori risorse a sua disposizione per fornire il Servizio e a garantire il corretto funzionamento degli apparati di rete per la connettività Internet. I Servizi saranno disponibili di norma 24 ore su 24 per tutti i giorni del periodo sottoscritto, esclusi e salvo eventuali sospensioni per interventi di manutenzione. Nel caso in cui Welcome Italia decida di effettuare interventi programmati o sostituire le apparecchiature hardware, sarà possibile che si verifichino delle interruzioni del Servizio che saranno comunicate preventivamente al Cliente con preavviso minimo di 24 ore. Per tali interruzioni Welcome Italia non sarà tenuta a corrispondere alcun indennizzo al Cliente. In caso di guasti straordinari Welcome Italia si impegna a dare tempestiva comunicazione al Cliente.

3. Assicurazione

L'hardware su cui è ospitato il Cliente non è coperto da alcuna assicurazione per tutte le conseguenze relative al mancato funzionamento quali, a titolo esemplificativo, la perdita dei dati o l'intrusione di virus. In tutti i casi pertanto è ad esclusiva cura e onere del Cliente l'assicurazione sui software e contenuti installati. In caso di guasto dell'hardware, non imputabile al Cliente, Welcome Italia sarà tenuta esclusivamente alla riparazione o sostituzione entro i limiti della garanzia fornita a Welcome Italia dalla casa di produzione dell'hardware. Il Cliente, qualora sia interessato alla copertura dei rischi derivanti da malfunzionamento o guasto dell'hardware o del software dovrà

Condizioni generali di fornitura

autonomamente provvedere a stipulare apposita assicurazione assumendone ogni onere o costo.

L'hardware su cui è ospitato il Servizio gode dell'assistenza tecnica fornita dai loro costruttori, secondo i termini e le modalità indicate dai costruttori stessi. Nessun'altra assistenza è dovuta da Welcome Italia. Non sarà possibile eseguire nessun intervento hardware sulla macchina assegnata.

4. Codici di accesso

Welcome Italia fornirà al Cliente i codici di accesso al Servizio a livello amministratore. Il Cliente è tenuto a modificare tali codici al primo accesso ed a custodirli con la massima riservatezza, ed è pertanto responsabile di qualsiasi danno causato a se stesso, a Welcome Italia o agli altri Clienti del Servizio, dalla conoscenza dei suddetti codici da parte di terzi riconducibile a propri comportamenti colposi.

5. Divieto di sublocazione

Il Cliente si impegna, sotto la propria responsabilità, a non trasferire il noleggio del Servizio a terzi a qualunque titolo e a rispettare e far rispettare a terzi i diritti di Welcome Italia sul Servizio.

6. Software

Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno causato a se stesso, a Welcome Italia o agli altri Clienti, dall'installazione non appropriata di software o di software non licenziato o dannoso, o dall'esecuzione o sviluppo di software dannoso.

Welcome Italia si riserva il diritto di sospendere in qualunque momento e senza preavviso il Servizio al Cliente in caso i software dallo stesso installati arrechino danno o siano causa di diminuzione del livello di sicurezza o infine siano utilizzati per azioni illegali.

7. Modifica configurazione prescelta

Il Cliente potrà in qualunque momento scegliere una diversa configurazione del Servizio (RAM, spazio disco, banda Internet, ecc.) tramite richiesta scritta a Welcome Italia che dovrà essere approvata da Welcome Italia la quale ne darà comunicazione scritta indicando i tempi di attivazione. In caso di modifica della configurazione il Cliente è tenuto ad effettuare il backup dei dati.

8. Server Farm

I server con i quali viene erogato il Servizio risiedono nella Server Farm di Welcome Italia, che si riserva la facoltà di trasferire le apparecchiature oggetto del presente Servizio in altro luogo che ritenga più opportuno dandone comunicazione preventiva al Cliente.

9. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- utilizzare il Servizio per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo esemplificativo, a) di pubblicare materiale che violi i diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti legali o consuetudinari; b) che abbia contenuti contro la morale e l'ordine pubblico al fine di turbare la quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque; c) a contenuto pedopornografico d) idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software senza licenza, cracks, keygenerators, serials, virus, worm, trojan horse o altri componenti dannosi); e) idoneo ad effettuare spamming o azioni equivalenti;
- garantire che i dati personali comunicati per l'integrale esecuzione del Servizio siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità;
- manlevare e tenere indenne Welcome Italia da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali) scaturite dall'uso illegale del servizio da parte del Cliente;
- osservare le eventuali istruzioni tecniche impartite da Welcome Italia circa l'impiego dell'hardware e del software affinché lo stesso venga utilizzato in modo corretto e appropriato;
- riconoscere di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio o a lui direttamente o indirettamente riferibili, ed in particolare di essere responsabile dei contenuti pubblicati, diffusi e trasmessi tramite il Servizio.

Welcome Italia si riserva il diritto di sospendere il Servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora, a suo insindacabile giudizio o attraverso segnalazione di terzi, ritenga che il Cliente compia attività che violino gli obblighi previsti nel presente articolo, ricorrano motivate ragioni di sicurezza o garanzia di riservatezza.

In tal caso, il Cliente, a seguito di segnalazione anche via email da parte di Welcome Italia, dovrà provvedere immediatamente ad eliminare le cause della contestazione o a fornire idonea documentazione provante il pieno rispetto della normativa vigente dell'attività da lui svolta. In caso di mancato immediato riscontro Welcome Italia avrà il diritto di risolvere immediatamente

il contratto fermo restando il diritto all'integrale pagamento del corrispettivo del Servizio ed il diritto di Welcome Italia ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti.

10. Limitazioni di responsabilità

Il Cliente prende atto e accetta che la conoscenza da parte di terzi dei suoi codici di accesso potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del Servizio a lui intestato nonché l'accesso ai suoi programmi e dati. Pertanto egli si impegna a conservare e utilizzare tali codici con la massima riservatezza e diligenza. Egli sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Welcome Italia o a terzi in dipendenza dalla mancata osservanza di quanto sopra. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente per iscritto a Welcome Italia l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso.

In nessun caso Welcome Italia potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti:

- causati agli utilizzatori del Servizio per uso improprio del Servizio o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali;
- eventi fuori dal ragionevole controllo che non siano a lei direttamente imputabili quali, a titolo esemplificativo: a) eventi di forza maggiore; b) eventi dipendenti da fatto di terzi quali, a titolo esemplificativo, l'interruzione o il malfunzionamento dei servizi degli operatori di telecomunicazioni o delle linee elettriche c) malfunzionamento dei terminali o degli altri sistemi di comunicazione utilizzati dal Cliente.

Welcome Italia sarà altresì esonerata da ogni responsabilità in caso di distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento o deterioramento anche solo parziale, dell'hardware o del software per qualsiasi causa non derivante da propria colpa grave.

In ogni caso il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Welcome Italia da ogni e qualsiasi pretesa avanzata da terzi nei loro confronti per le ipotesi di danno sopra indicate.

Welcome Italia, con adeguato preavviso, potrà inoltre, a sua discrezione e per interventi pianificati, modificare o revisionare per motivi tecnici le funzionalità o le caratteristiche dei Servizi, garantendone in ogni caso una adeguata funzionalità.

11. Durata e recesso

La durata del Servizio è indicata nell'offerta e può essere pari o inferiore a quella prevista dall'Offerta Vianova sottoscritta, di cui Vianova Virtual Machine costituisce un Servizio accessorio.

In caso di risoluzione del rapporto contrattuale con Welcome Italia o di disdetta del Servizio, oltre alla disattivazione delle funzioni del Servizio, tutti i dati e materiali inseriti dal Cliente e presenti sui server di Welcome Italia saranno cancellati senza alcuna responsabilità di Welcome Italia per il mantenimento o il salvataggio degli stessi. Sarà pertanto onere del Cliente il salvataggio dei dati su diverso supporto prima della data di scadenza pattuita.

12. Clausola di rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Specifiche di fornitura del Servizio, si fa esplicito rinvio alle condizioni Generali di fornitura dell'offerta Vianova.

Condizioni specifiche di fornitura del servizio PEC

1. Definizioni

- **Welcome Italia:** soggetto che, in forza di autonomo contratto stipulato con il gestore di posta elettronica certificata Aruba PEC spa, iscritto nell'elenco pubblico dei Gestori tenuto dal CNIPA, è autorizzato a concedere in uso a terzi il servizio PEC ed è competente ad emettere fattura nei confronti del Cliente in conseguenza del servizio a questi fornito;
- **Cliente:** soggetto al quale Welcome Italia concede l'utilizzo della singola casella di posta elettronica certificata attivata con il Servizio PEC;
- **Offerta Vianova:** l'offerta di servizi Voce e Dati forniti in modalità integrata da Welcome Italia;
- **Gestore:** Aruba PEC spa (p. Iva 01879020517);
- **PEC:** Posta Elettronica Certificata;
- **Servizio PEC:** servizio di Posta Elettronica Certificata;
- **Dominio PEC:** dominio di Posta Elettronica Certificata;
- **Casella PEC:** casella di Posta Elettronica Certificata definita all'interno di un dominio PEC alla quale è associato un sistema di "trasporto" di documenti informatici che presenta delle forti similitudini con il servizio di posta elettronica "tradizionale", cui però sono state aggiunte delle caratteristiche tali da fornire agli utenti la certezza, a valore legale, dell'invio e della consegna (o meno) dei messaggi e-mail al destinatario;
- **CNIPA:** Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, oggi denominato DigitPA ai sensi del D.Lgs. n. 177/2009

2. Oggetto del servizio

Le presenti Condizioni specifiche di contratto, unitamente al Manuale Operativo predisposto dal Gestore e pubblicato al link http://www.pec.it/documenti/ARUBAPEC_ManualeOperativo.pdf, disciplinano le modalità e i termini con cui Welcome Italia concede in uso al Cliente il servizio PEC, gestito da Aruba PEC spa, con le caratteristiche tecniche e economiche proprie della Offerta Commerciale di Welcome Italia e come indicato nel manuale operativo predisposto dal Gestore.

3. Modifiche delle condizioni di fornitura del servizio

Welcome Italia si riserva di gestire interamente il servizio PEC, subentrando ad Aruba PEC spa, dal momento in cui diventasse gestore certificato PEC, dandone comunicazione scritta al Cliente. Qualora Welcome Italia modifichi le presenti Condizioni Specifiche, dette modifiche saranno comunicate al Cliente per iscritto ed avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal servizio con comunicazione scritta inviata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo info@pec.welcomeitalia.it. In mancanza dell'esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra indicato.

4. Requisiti

Il Cliente è tenuto a dotarsi autonomamente delle risorse hardware e software necessarie alla fruizione del Servizio PEC, assumendosi al riguardo ogni responsabilità per la loro funzionalità e compatibilità con il predetto servizio e per la loro corretta configurazione.

5. Documentazione

Il servizio PEC è attivabile dal momento della ricezione del modulo di adesione PEC e dichiarazione sostitutiva di certificazione firmato in originale e copia del documento d'identità in corso di validità.

Welcome Italia si riserva di non attivare il servizio nel caso in cui la firma apposta sulla documentazione non sia coerente con quella del documento di identità allegato.

6. Obblighi, divieti e responsabilità del titolare della casella Pec

Il Cliente si impegna:

- a manlevare e comunque a tenere indenne Welcome Italia da ogni responsabilità in merito ai contenuti dei messaggi e di tutte le informazioni pubblicate sulla rete internet;
- ad utilizzare il servizio per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo meramente esemplificativo, di inviare, trasmettere e/o condividere materiale: a) che violi o trasgredisca diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti legali o consuetudinari; b) che abbia contenuti contro la morale e l'ordine pubblico al fine di turbare la quiete pubblica e/o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque; c) a contenuto pedopornografico, pornografico o osceno e comunque contrario alla pubblica morale; d) idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software pirata, cracks, keygenerators, serials, virus, worm, trojan horse o altri componenti dannosi); e) idoneo ad effettuare spamming o azioni equivalenti;
- a garantire che i dati personali comunicati per l'integrale esecuzione del servizio siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità;
- a manlevare e tenere indenne il Gestore e Welcome Italia da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale dei servizi da parte dell'Utilizzatore stesso.

7. Limitazioni di responsabilità

Il Cliente prende atto e accetta che la conoscenza da parte di terzi della sua password di accesso potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua casella di posta elettronica. Pertanto egli si impegna a conservare e utilizzare tale password con la massima riservatezza e diligenza. Egli sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato al Gestore ed a Welcome Italia e/o a terzi in dipendenza dalla mancata osservanza di quanto sopra. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente per iscritto a Welcome Italia l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso. In nessun caso Welcome Italia e il Gestore potranno essere ritenuti responsabili per i danni diretti o indiretti:

- cagionati a chiunque a seguito di pubblicazione non autorizzata da parte di terzi dei testi;
- immessi dai Clienti titolari delle caselle di PEC;

- causati agli utilizzatori del servizio per uso improprio del sistema o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali;
- derivanti da cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, terremoti, esplosioni ecc.);
- cagionati dal contenuto dei messaggi inviati e ricevuti attraverso il Servizio PEC restando inteso che la responsabilità civile e penale dei contenuti inviati tramite PEC;
- di qualsiasi tipo, da chiunque patiti derivanti da uno scorretto utilizzo della password di accesso;
- di qualsiasi natura ed entità patiti dal Cliente e/o terzi causati da manomissioni o interventi sul servizio o sulle apparecchiature effettuati dai Clienti e/o da parte di terzi non autorizzati da Welcome Italia.

In ogni caso il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Gestore e Welcome Italia da ogni e qualsiasi pretesa avanzata da terzi nei loro confronti per le ipotesi di danno sopra indicate. Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente prende atto ed espressamente accetta che per ogni tipo di danno derivato dall'utilizzo del Servizio PEC, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, l'eventuale responsabilità di Welcome Italia sarà limitata all'eventuale corrispettivo pagato e/o dovuto per la singola casella secondo gli accordi contrattuali. Qualsiasi contestazione da parte del Cliente dovrà essere comunicata a Welcome Italia, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data dell'evento mediante posta certificata.

8. Dati relativi al traffico

Il Cliente prende atto che, come richiesto dalla vigente normativa in materia di PEC DPR 68/2005 art. 11, i log dei messaggi saranno conservati dal Gestore almeno per 30 (trenta) mesi. Il Cliente, pertanto, potrà richiedere copia di detti log entro tale termine, trascorso il quale non sarà più garantita la possibilità di ottenere copia di tale documentazione. Per quanto riguarda gli eventuali altri log generati e conservati dal Gestore, saranno esibiti in conformità alle vigenti disposizioni di legge e costituiranno piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo.

9. Modifiche ai dati

Qualsiasi cambio relativo ai dati anagrafici deve essere effettuato inviando una comunicazione scritta a Welcome Italia. In mancanza Welcome Italia non potrà procedere al cambio richiesto.

Per effettuare il cambio dell'Intestatario della casella è necessario che il cedente ed il cessionario inviino apposita dichiarazione, sottoscritta da entrambi, con la quale autorizzano espressamente Welcome Italia a fornire le credenziali di accesso alle caselle ed i relativi contenuti al nuovo intestatario. In mancanza Welcome Italia non potrà procedere al cambio richiesto. Il nuovo Intestatario delle caselle PEC è tenuto ad inviare la documentazione prevista al precedente punto 5 con le modalità ivi indicate. Il nuovo intestatario della casella è tenuto a modificare la password al primo accesso esonerando ora per allora Welcome Italia da qualsiasi responsabilità in caso di utilizzo illegittimo delle suddette credenziali da parte di terzi non autorizzati.

In caso di decesso dell'intestatario del Dominio PEC e/o delle caselle PEC, gli eredi previa trasmissione a Welcome Italia della documentazione attestante il possesso di tale qualifica e dell'ulteriore documentazione richiesta indicata al punto 5, potranno richiedere entro 60 (sessanta) giorni dal decesso la comunicazione della password di accesso al Servizio. In qualsiasi caso di modifica del Titolare della casella PEC il cessionario o l'avente causa subentrerà nei diritti e negli obblighi del cedente.

10. Durata e recesso

La durata del servizio PEC è uguale a quella del contratto Vianova sottoscritto, di cui la casella PEC costituisce un servizio accessorio. Il Cliente potrà recedere dal servizio inviando a Welcome Italia una comunicazione di disdetta a mezzo PEC tramite messaggio dal proprio indirizzo di posta elettronica certificata alla casella PEC info@pec.welcomeitalia.it con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Resta inteso che in caso di risoluzione del rapporto contrattuale le caselle PEC attivate sul dominio pec.wmail.it non saranno più concesse in uso da Welcome Italia e saranno disattivate.

11. Liberatoria e Privacy

Per quanto attiene agli adempimenti previsti dall'art. 13 del D.Lgs 196/2003 si faccia riferimento a quanto indicato all'art. 23 delle Condizioni generali di fornitura del Contratto Vianova. Per l'erogazione del servizio PEC Welcome Italia ritiene dati fondamentali ed obbligatori, senza i quali non è possibile attivare il servizio o proseguirne uno esistente, i seguenti dati: numero di proposta di contratto, dati del legale rappresentante, documento di identità del legale rappresentante, ragione sociale, forma giuridica, dati del legale rappresentanti, dominio PEC e caselle PEC da attivare. Qualora non vengano forniti i dati di cui sopra, il servizio PEC non potrà essere erogato.

Glossario

ACD - Automatic Call Distribution

I sistemi ACD controllano come le chiamate in entrata in un Call Center vengono instradate verso un gruppo di Operatori (gruppo ACD) distribuendo il carico di lavoro in base a parametri configurabili.

ACL - Access Control List

È una lista ordinata di regole che è usata per prendere una decisione, ad esempio se far passare o no un pacchetto o se permettere o meno ad un certo utente l'accesso ad un file o ad un sito web.

ADSL - Asymmetric Digital Subscribe Line

Tecnologia DSL con velocità di trasmissione dati asimmetrica, ovvero la velocità di ricezione dei dati è maggiore di quella di trasmissione. Un vantaggio della tecnologia ADSL è la possibilità di usufruirne senza dover cambiare i cavi telefonici esistenti e senza dover usare linee voce e dati separate, grazie alle frequenze differenti utilizzate per i due tipi di segnali.

Agent ACD

Operatore di un Call Center membro di un gruppo ACD.

Antispam

È un software che blocca l'arrivo di messaggi di posta elettronica non desiderati (spam significa spazzatura).

Antivirus

È un software che rileva ed elimina i programmi informatici dannosi (ad es. virus, worm, trojan e dialer).

Area di raccolta

Si definisce area di raccolta il punto di interconnessione alla rete di accesso che permette l'aggregazione del traffico dati generato dai Clienti di una determinata area geografica.

ATM - Asynchronous Transfer Mode

Protocollo di trasporto asincrono dei dati che veicola il traffico, voce, video o dati in celle di grandezza fissa invece che in pacchetti di lunghezza variabile come accade nel protocollo Ethernet.

ATM IMA - Inverse Multiplexing over ATM

È un protocollo che permette l'aggregazione logica di 4 interfacce E1 (2 Mbps) ATM.

Backbone

Dall'inglese letteralmente "spina dorsale", è un collegamento ad alta velocità e capacità tra nodi di rete.

Backup

È un sistema di sicurezza che si basa sull'uso di due sistemi (computer, dischi rigidi, router, ecc.) o di collegamenti (linee telefoniche, linee dati, ecc.) in cui uno sostituisce l'altro in caso di malfunzionamento.

Banda Minima Garantita

È la quantità di banda di trasmissione dati che un fornitore mette a disposizione sulla propria rete di accesso a ciascun Cliente. Questo parametro garantisce al Cliente un livello minimo di prestazioni.

Big Internet

Con il termine Big Internet si intende l'insieme di tutte le reti degli operatori di telecomunicazioni in grado di comunicare tra loro utilizzando il protocollo IP.

Blade Server

Blade Server è il termine utilizzato per identificare un nuovo concetto di server che offre una maggiore flessibilità operativa mantenendo elevate prestazioni e affidabilità. Questi server sono solitamente utilizzati per specifiche applicazioni dedicate e possono essere facilmente alloggiati in rack.

Bluetooth

Tecnologia per il collegamento di computer in rete, oppure di periferiche e dispositivi (ad es. cuffie, stampanti, telecamere, fax, ecc.) utilizzando trasmettitori a onde corte invece di cavi. La portata del collegamento è di circa 10 metri.

Bonding

Tecnica di aggregazione di più link xDSL in un singolo link virtuale, in grado di offrire agli estremi del collegamento una banda equivalente alla somma dei singoli link.

Business continuity

Per business continuity si intende la capacità di un'azienda di continuare a esercitare la propria operatività in caso di indisponibilità, anche per lunghi periodi, della propria infrastruttura dati (server, applicazioni, domini, etc.).

Cablaggio strutturato

È l'infrastruttura per il trasporto di informazioni all'interno di un'area limitata (edificio, campus) e costituita da un insieme di componenti passivi (cavi, connettori, prese e permutatori) posti in opera seguendo le indicazioni stabilite dalle Normative e dagli Standard.

CCITT - Consultative Committee for International Telegraphy and Telephony

Organizzazione internazionale che raccoglie i rappresentanti degli enti di standardizzazione designati da ciascun Paese aderente. Si occupa di una vasta gamma di standard, ciascuno dei quali è controllato da un Comitato tecnico separato.

Content Filtering

Il content filtering è la tecnica tramite la quale è possibile bloccare o consentire la navigazione su un sito Web, sulla base dell'analisi del contenuto stesso, della sua fonte o di altri criteri. Si tratta del metodo più usato per filtrare le email e la navigazione sui siti web.

Cordless

Apparecchio telefonico senza fili che funziona a batteria.

CPS - Carrier PreSelection

La Carrier PreSelection, o preselezione dell'operatore, è un servizio che consente al Cliente di utilizzare l'operatore scelto senza necessità di anteporre codici al numero chiamato.

Crittografia

Sistema di scrittura secondo determinati codici che consentono di mantenere la segretezza dell'informazione.

CTI - Computer Telephony Integration

È un'applicazione che consente di collegare le funzioni del telefono a quelle del computer.

Database

Archivio di dati strutturato in modo da razionalizzare la gestione e l'aggiornamento delle informazioni e permettere lo svolgimento di ricerche complesse.

DigitPA

DigitPA è la denominazione assunta il 29 dicembre 2009 dal CNIPA e ha l'obiettivo primario di dare supporto alla pubblica amministrazione nell'utilizzo efficace dell'informatica per migliorare la qualità dei servizi e contenere i costi dell'azione amministrativa.

DMZ - DeMilitarized Zone

Una DMZ è un segmento isolato di LAN (una "sottorete") raggiungibile sia da reti interne che esterne che permette, però, connessioni esclusivamente verso l'esterno. I server attestati sulla DMZ possono connettersi alla LAN interna tramite opportune regole che stabiliscono i criteri di accesso.

Dominio

È un indirizzo internet che permette di localizzare un server in modo univoco digitando il nome scelto. I domini vengono classificati in base al livello, cioè dal numero di stringhe separate da punti in esso presenti.

Ad esempio:

- .it è un dominio di primo livello
- welcomeitalia.it è di secondo livello
- pec.welcomeitalia.it è di terzo livello.

Doppino o coppia telefonica

Cavo telefonico costituito da due fili in rame avvolti in una treccia elicoidale per evitare interferenze. Consente velocità teoriche di trasmissione dati fino a 50 Mbps.

Doppio controller

Doppio dispositivo di controllo dei dischi rigidi di un server in grado di offrire la massima sicurezza di accesso ai dati.

Downstream

Il termine si riferisce alla velocità di trasferimento dati, attraverso una connessione Internet, da un server ad client.

EFM - Ethernet First Mile

Definisce un metodo di aggregazione di più linee xDSL in un singolo link logico in grado di trasportare un flusso Ethernet con una larghezza di banda superiore a quella consentita dall'infrastruttura in rame esistente, fornendo così una possibile alternativa all'utilizzo di fibra ottica.

Fault tolerant

Si definisce la capacità di un sistema di non subire interruzioni di servizio importanti anche in presenza di guasti.

Fiber channel

Fibre Channel è una tecnologia per reti dati, usata principalmente per implementazioni in Storage Area Network. Nonostante la connotazione comune del suo nome, il segnale Fibre Channel può viaggiare sia su cavi di rame UTP che su cavi a fibra ottica.

Fibra ottica

Cavo in fibra di vetro o polimeri per trasmissioni a larga banda attraverso segnali ottici. Consente velocità teoriche di trasmissione dati fino a 2,5 Gbps.

Firewall

È un apparato di rete hardware o software che filtra tutti i pacchetti entranti ed uscenti applicando regole che proteggono una rete aziendale, o un PC collegato a Internet, da eventuali "attacchi" esterni.

Flat

Termine utilizzato per indicare una tariffa indipendente dal tempo, che ha quindi un importo fisso non conteggiato a scatti o secondi. La connessione Internet flat è disponibile 24 ore su 24.

FTP - File Transfer Protocol

Protocollo di trasferimento file che consente il trasferimento di dati da un server ad un computer remoto. Generalmente, gli archivi in rete utilizzano questo protocollo per consentire il download da parte dell'utente.

G3

Comunemente detto Gruppo 3, è una delle modalità di trasferimento dei dati tra apparati Telefax.

Gateway

È un sistema che unisce reti differenti.

Gigabyte o GB

Unità di misura, multipla del byte, utilizzata nella pratica quotidiana per definire la quantità di dati o informazioni contenute in un supporto informatico (es. spazio email, hard disk, DVD, memorie flash, ecc.). Un Gigabyte equivale a 1024 MB.

GRE - Generic Route Encapsulation

Il protocollo GRE viene utilizzato per creare reti private virtuali (VPN) tra client o tra client e server.

ICSA

ICSA Labs, una divisione indipendente di Verizon Business, si occupa dei test e delle certificazioni per i prodotti di sicurezza presenti sul mercato. Molti produttori più famosi del mondo inviano i loro prodotti a ICSA Labs per il test e la certificazione.

HDSL - High bit rate Digital Subscriber Line

Tecnologia DSL con velocità di trasmissione dati simmetrica, ovvero la velocità di ricezione dei dati è uguale a quella di trasmissione. A differenza dell'ADSL, l'HDSL viene configurata su due doppiini dedicati, in pratica un circuito virtuale permanente tra Cliente e provider.

Hiperlan

Acronimo di High Performance Radio Lan, è uno standard per reti senza fili con un raggio di copertura del segnale che può arrivare fino a 30-40 Km.

Hop

Termine che descrive il passaggio di un pacchetto di dati tra due nodi di una rete. Ad esempio il tratto di rete fra un router e l'altro.

Hosting

È il servizio che consente di ospitare le pagine di un sito web, le caselle di posta elettronica e altri programmi (ad es. filtri antispam e antivirus) nella Server Farm del provider.

Hot Swap

In informatica, si dice hot swap (o anche hot plug) un'interfaccia che permette il collegamento o lo scollegamento di un dispositivo anche a sistema avviato.

HSRP - Hot Standby Router Protocol

È un protocollo che serve a garantire la capacità di un sistema di non subire interruzioni di servizio anche in presenza di guasti.

IMAP - Internet Message Access Protocol

È un protocollo di rete per la ricezione criptata di email, alternativa del POP3.

Indirizzo IP

Numero che identifica univocamente i dispositivi collegati ad una rete. Si definisce dinamico quando un utente che si collega in rete si vede assegnato dal provider un IP diverso ad ogni connessione e statico quando per ogni connessione l'IP rimane invariato.

IP PABX - IP Private Automatic Branch Exchange

Centrale telefonica per uso privato che utilizza la tecnologia IP. Comunemente definito centralino, permette lo scambio di telefonate tra utenti di un'impresa ma anche la gestione di telefonate da/verso linee esterne consentendo ulteriori e molteplici servizi.

IpSec – IP Security

È un protocollo che garantisce l'integrità e la protezione dei dati che transitano su una rete. La sicurezza si ottiene mediante la cifratura e l'autenticazione dei pacchetti dati. L'uso predominante del protocollo è per la realizzazione di reti private virtuali (VPN).

ISDN - Integrated Service Digital Network

È una linea telefonica digitale con 2 canali che permette di effettuare 2 conversazioni o inviare dati alla velocità di 64 Kbps per ogni canale.

Kbps - Kilobits per second

Unità di misura che indica la capacità di trasmissione (velocità) dei dati su una rete informatica.

LAN - Local Area Network

In italiano "rete locale", identifica una rete di computer collegati tra loro e periferiche condivise all'interno di uno spazio fisico delimitato (normalmente una stanza, un edificio o più edifici vicini tra loro).

Latenza

Intervallo di tempo che intercorre fra il momento in cui arriva l'input ad un sistema ed il momento in cui è disponibile il suo output.

L2TP - Layer 2 Tunnel Protocol

È un protocollo di rete che supporta reti private virtuali (VPN) multiprotocollo.

Linux

Sistema operativo multipiattaforma inizialmente scritto da Linus Torvalds, poi sviluppato da migliaia di persone in tutto il mondo, grazie al fatto che il codice è liberamente disponibile in formato sorgente.

Load Sharing

Definisce una tecnica di bilanciamento di trasmissione dei dati su più linee xDSL

Maintainer

È il gestore del rapporto con la Registration Authority Italiana, l'ente che regola la registrazione dei domini. Un maintainer oltre alla registrazione del dominio cura anche tutte le procedure necessarie affinché il titolare del dominio possa usufruire di tale diritto di anno in anno.

Mbps – Megabits per second

Unità di misura che indica la velocità di trasmissione dei dati su una rete informatica.

Megabyte o MB

Unità di misura, spesso confusa con Mb (Megabit), equivalente a un milione di byte. È utilizzata spesso per definire la quantità di dati (ad es. spazio hosting).

Modem

È un apparato che rende possibile la comunicazione tra computer e server utilizzando una linea telefonica. Questo dispositivo permette la Modulazione e la DEModulazione dei segnali contenenti le informazioni, sequenze di bit vengono ricodificate come segnali acustici che appaiono come dei "fischi" durante la trasmissione.

MySQL

È uno dei più utilizzati database relazionali composto da un client e un server. Supporta i comandi SQL (Structured Query Language) ed è disponibile per sistemi Windows e Unix.

NAT - Network Address Translation

Conosciuto anche come network masquerading, è una tecnica che consiste nel modificare gli indirizzi IP dei pacchetti in transito su un sistema che agisce da router. Nel suo impiego più diffuso, viene usato per permettere ad una rete che usa una classe di indirizzi privata di accedere ad Internet usando uno o più indirizzi pubblici.

NGN - Next Generation Network

In italiano "rete di prossima generazione", è una rete basata su commutazione a pacchetto in grado di fornire servizi - inclusi servizi di telecomunicazioni - ed in grado di far uso delle tecnologie di banda larga e di trasporto basato sulla QoS, nella quale le funzionalità correlate alla fornitura dei servizi siano indipendenti dalle tecnologie di trasporto utilizzate.

Number Portability

È il servizio che permette a un utente di mantenere il proprio numero telefonico nel passaggio da un operatore a un altro.

PABX - Private Automatic Branch Exchange

È una centrale telefonica per uso privato. Comunemente definito centralino, permette lo scambio di telefonate tra utenti di un'impresa ma anche la gestione di telefonate verso linee esterne consentendo ulteriori e molteplici servizi.

Packet loss

Con il termine packet loss si intende la percentuale media dei pacchetti che non raggiungono la destinazione rispetto al totale dei pacchetti inviati in una comunicazione tra due o più sistemi informatici.

Password

Codice segreto utilizzato per tutelare la privacy dell'utente, altresì detto "parola chiave", "parola d'ordine" o anche "parola d'accesso", costituito da una sequenza di caratteri o numeri che viene usata per accedere in modo esclusivo ad una risorsa informatica (connessione Internet, sportello Bancomat, PC, etc).

PAT - Port Address Translation

È una particolare tecnica di NAT che permette di stabilire una corrispondenza tra più indirizzi IP di una rete privata (ad es. una LAN o di una rete protetta da un firewall) e un singolo indirizzo IP di una rete pubblica (ad es. Internet).

POE - Power Over Ethernet

È una tecnologia che permette di alimentare apparecchiature IP utilizzando lo stesso cavo che le collega i dispositivi IP alla rete dati.

POP3 - Post Office Protocol version 3

È un protocollo di rete che ha il compito di permettere, mediante autenticazione, l'accesso ad un account di posta elettronica.

PPP - Point-to-Point Protocol

Il protocollo PPP fornisce un metodo standard per il trasporto di diversi tipi di protocollo su una connessione punto a punto. Uno dei motivi per cui PPP è stato sviluppato è di facilitare il collegamento tra apparati di rete eterogenei.

Port forwarding o tunneling

È l'operazione che permette il trasferimento dei dati (forwarding) da un computer ad un altro tramite una specifica porta di comunicazione. Questa tecnica può essere usata per permettere ad un utente esterno di raggiungere la porta di un computer con indirizzo IP privato, all'interno di una LAN.

POS o terminale POS

Il POS è uno strumento che permette di effettuare incassi senza maneggio di denaro contante, semplicemente passando la carta di pagamento del Cliente nell'apposito dispositivo collegato alla rete telefonica.

Proxy

I proxy sono dei server che "filtrano" le informazioni che arrivano da Internet attraverso il firewall. Quando ci si connette ad un proxy con il proprio software client, il server avvia il suo software client (proxy) e fornisce i dati.

Protocollo

Insieme di regole che governano ogni attività di scambio di dati fra due host o computer. Esistono protocolli per il trasferimento dei file e per l'accesso alla rete di ogni livello.

PSTN - Public Switched Telephone Network

Rete telefonica analogica, la rete telefonica comunemente utilizzata per le trasmissioni della voce. Può essere utilizzata anche per l'invio di dati tramite modem analogici o fax.

QoS - Quality of Service

È usato per indicare i parametri usati per caratterizzare la qualità del servizio offerto dalla rete (ad es. perdita di pacchetti, ritardo, ecc.).

Rack

Contenitore metallico utilizzato per organizzare e contenere cavi, patch panel di permutazione, box ottici e apparati quali router, server e switch. Possono essere di diverse misure, da pavimento o da parete.

RAID – Redundant Array of Independent Disks

È un insieme di dischi rigidi per condividere o replicare le informazioni. I benefici del RAID sono di aumentare l'integrità dei dati, la tolleranza ai guasti e le prestazioni, rispetto all'uso di un disco singolo.

Release

Versione di un programma software.

Router

È un dispositivo hardware, o in alcuni casi un software connesso a due o più reti, con funzione di

instradare i pacchetti dati ricevuti al successivo punto della rete stessa.

Server

È un computer che rende disponibili servizi agli utenti di una rete. I server si differenziano in base all'uso (mail server per la posta elettronica, file server per la condivisione di file, web server per le pagine di un sito web, ecc).

Server Farm

È una struttura dedicata ad ospitare dei server. Una Server Farm moderna, per essere considerata tale, deve disporre di determinate caratteristiche tecniche, quali ad esempio: ridondanza della connettività, continuità di servizio, sicurezza fisica e logica, presidio ed espandibilità.

Server Uptime

Indica la percentuale su un arco di tempo di 1 mese (basata sull'arco delle 24 ore e sul numero di giorni di quello specifico mese) in cui il servizio risulta accessibile tramite Internet da una rete esterna.

SHDSL - Symmetric High bit rate Digital Subscriber Line

È una tecnologia di trasmissione simmetrica sia in entrata che in uscita, utilizzata per il trasporto di informazioni attraverso un singolo doppino in rame.

SMTP - Simple Mail Transfer Protocol

È il protocollo di rete standard per la trasmissione di email in Internet.

Spamming

Detto anche "fare spam", è l'invio di grandi quantità di messaggi di posta elettronica non desiderati, generalmente di natura commerciale.

Supervisor ACD

Il responsabile di un gruppo ACD di Operatori.

Switch

Dispositivo di comunicazione che inoltra il traffico su una LAN basandosi sull'indirizzo MAC. Lo switch ha diverse porte ed ognuna garantisce a ciascun host collegato, l'intera banda del mezzo trasmissivo.

TAPI - Telephony Application Programming Interface

Interfaccia di programmazione per le applicazioni di telefonia, una delle numerose interfacce verso i dispositivi hardware che Windows offre come parte della Windows Open Services Architecture (WOSA).

Terabyte o TB

Il Terabyte è un'unità di misura dell'informazione o della quantità di dati ed equivale a circa mille miliardi di byte, ovvero 1024 GB.

TIFF - Tagged Image File Format

È un formato di immagine piuttosto diffuso visualizzabile dai principali programmi di grafica.

Upstream

Il termine si riferisce alla velocità di trasferimento, attraverso una connessione Internet, da un client a un server. La velocità di trasferimento in upstream coincide con quella in downstream solo nel caso di connessioni di tipo simmetrico.

Username

Parola o gruppo di caratteri, detta anche user-id, che identifica un utente e permette l'accesso a

un server o a un particolare servizio. L'username può essere composto da qualsiasi combinazione di lettere e numeri.

Virus

Programma capace di infettare altri programmi o files installati in un computer, danneggiandoli in maniera più o meno grave.

Voice Mail

È un servizio del PABX che permette di registrare i messaggi vocali delle chiamate entranti in caso di mancata risposta.

VPN - Virtual Private Network

È una rete privata virtuale utilizzata, quando è necessario proteggere i dati che vengono scambiati tramite Internet. Prevede l'uso di protocolli di cifratura e l'attuazione di meccanismi di protezione dalle violazioni.

Web

Sottorete di Internet che riunisce i siti che permettono un sistema di navigazione ipertestuale e visualizzabili sul computer per mezzo di appositi programmi software (browser).

Web Mail

È il servizio che consente all'utente di utilizzare la propria casella di posta elettronica da un qualsiasi computer collegato a Internet.

xDSL - Digital Subscriber Line

DSL o xDSL è una tecnologia che consente la trasmissione dei dati ad alta velocità sulle linee della rete telefonica. Le prestazioni delle linee xDSL dipendono dalla tecnologia, dalle condizioni della linea stessa e dal livello d'implementazione del servizio.

