manuale e offerta

2015

VIANOVA®

offerta integrata servizi di telecomunicazione

Perché 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 lavoriamo ogni giorno al tuo fianco per garantire alla tua impresa i migliori servizi di telecomunicazione
4. perché Vianova è l'unica offerta che si arricchisce ogni anno di nuovi servizi inclusi nel prezzo
5. perché con Vianova sostieni la crescita della tua impresa semplificando le tue comunicazioni

Best Workplaces 2014 Italia
GREAT PLACE TO WORK®

ELITE BORSA ITALIANA

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

Principali novità del 2015

1. **Servizio Clienti** incluso dal 7 gennaio 2015 l'orario del 145WI e del NOC è esteso a tutti i 365 giorni dell'anno dalle ore 8.00 alle ore 19.00 comprese le festività.

2. **Area Clienti**WI incluso rilasciata la nuova suite di applicazioni web nata dall'evoluzione dell'Area Clienti. Tra le novità più importanti:
   - accesso profilato per utente aziendale tramite un unico username e password (Single Sign On)
   - strumenti e report per analizzare in dettaglio l'utilizzo dei tuoi servizi di telecomunicazione (fatture, telefonate, fax, rubrica, Analysis, ecc.)
   - statistiche e grafici per visualizzare l'andamento nel tempo dell'utilizzo dei servizi e il monitoraggio dei consumi di banda effettivi delle tue connessioni dati
   - accesso diretto alle console di amministrazione dei servizi MailWI, ProxyWI e CloudWI

3. **Drive**WI incluso rilasciata la nuova Web App che permette di condividere documenti, file e cartelle nel Cloud di Welcome Italia.

4. **Vianova 1.1 e 1.5 - velocità** incluso incrementata la velocità di connessione fino a 10 Mbps in downstream e fino a 1 Mbps in upstream.

5. **Vianova 6.12 - velocità** incluso nelle aree coperte dal servizio, introdotti gli accessi in tecnologia FTTC (Fiber To The Cabinet) con incremento della velocità di connessione fino a 30 Mbps in downstream e fino a 3 Mbps in upstream.

6. **Vianova 15.22 e 24.30 - velocità** incluso nelle aree coperte dal servizio, introdotti gli accessi in tecnologia FTTC (Fiber To The Cabinet) con incremento della velocità di connessione fino a 30 Mbps in downstream e fino a 10 Mbps in upstream.

7. **IP Centrex**WI incluso rilasciata CommunicatorWI, la nuova applicazione desktop per Windows che consente di collegarsi alle tue rubriche di contatti per effettuare telefonate e inviare SMS.

8. **Vianova 1.1 e 1.5 - velocità** opzionale nelle aree coperte dal servizio, introdotti gli accessi in tecnologia FTTC (Fiber To The Cabinet) con incremento della velocità di connessione fino a 30 Mbps in downstream e fino a 3 Mbps in upstream.

9. **Cloud**WI opzionale ridotti i prezzi del 44% e rilasciata la nuova Web App per gestire i tuoi Cloud Server in completa autonomia. Grazie alla flessibilità dei prezzi a consumo, il servizio consente di virtualizzare la tua infrastruttura tecnologica in modo semplice ed economico.

10. **Backup Dati 3G** opzionale introdotto il nuovo servizio che permette di usufruire di una linea aggiuntiva di Backup Dati su rete mobile per garantire automaticamente la tua connessione dati anche in caso di guasto della rete d'accesso principale.

11. **Numero verde internazionale** opzionale introdotto il nuovo servizio che consente di attivare uno o più numeri verdi internazionali per ricevere chiamate dall'estero con addebito della conversazione a carico del chiamato.

12. **Accessi Radio** a progetto introdotto il servizio di accesso in tecnologia Radio punto-punto a banda simmetrica e punto-multipunto a banda asimmetrica in grado di servire zone non ancora raggiunte dalla fibra (copertura attuale circa 4300 comuni del centro nord Italia).

VIANOVA®

Sommario

Welcome Italia

- Fabbricare servizi di telecomunicazione 4
- Una rete di imprese 6
- Servizio Clienti 8
- Infrastruttura di rete 10
- Le reti di telecomunicazione 12
- NOC 14
- Valore nel tempo 16
- Servizi Vianova 18

Servizi inclusi

- Mail[WI] 20
- Hosting 24
- Drive[WI] 26
- Fax[WI] 28
- Conference Call 30
- Meeting[WI] 32
- SMS[WI] 34
- Linea 800 36
- Selezione Passante 38
- PEC 40
- Line Recovery 42
- Fattura[WI] 44
- Number Portability[WI] 46
- Line Test[WI] 48
- Area Clienti[WI] 50
- Servizi avanzati 52

Profili d'offerta

- Vianova 1.1 54
- Vianova 1.5 56
- Vianova 6.12 58
- Vianova 15.22 60
- Vianova 24.30 62
- Vianova 30+ 64
- Vianova a progetto 66

Servizi opzionali

- VPN 68
- Cloud[WI] 70
- Analysis[WI] 72
- Proxy[WI] 74
- IP Centrex 76

Allegati

- Chiamate internazionali 80
- Carta dei servizi 81
- Condizioni generali di fornitura 83

Note

- l'offerta è valida dal 1 gennaio 2015 per i nuovi Clienti e per tutti quelli già attivi
- tutti i prezzi indicati nell'offerta si intendono IVA esclusa
- i dati statistici si riferiscono al periodo 1 novembre 2013 - 31 ottobre 2014
- stampa: dicembre 2014

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

Fabbricare servizi di telecomunicazione

Caro Cliente,
la nostra Società si propone al mercato italiano con una sola offerta integrata di servizi di telecomunicazione, denominata Vianova, orientata alle reali necessità delle imprese e ispirata a una politica di insourcing.
Vianova viene cioè fabbricata all'interno, con lo scopo di integrare i tradizionali servizi *di rete,* come la fonia e l'accesso a internet, con servizi di collaborazione *sulla rete* come Mail[WI], Meeting[WI], Drive[WI], Fax[WI], Proxy[WI] e Analysis[WI].

Welcome Italia, sede di via Montramito a Massarosa (LU)

Offrire *"i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa"* è la sintesi di tutto ciò che alla Welcome Italia desideriamo ogni giorno mettere in pratica per voi.

Non lo consideriamo pertanto 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.

Per mantenere la nostra promessa abbiamo realizzato infrastrutture di telecomunicazioni per collegare le vostre sedi ubicate ovunque in Italia e costituito insieme a oltre 90 aziende Partner una rete nazionale di specialisti in telecomunicazioni e information technology per essere sempre più vicini alle vostre esigenze di assistenza tecnica.

Oltre al nome della nostra offerta, Vianova è 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 a un unico fornitore in grado di offrire tutti i servizi di telecomunicazione e di *collaboration* 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.

"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.

I nostri Clienti riconoscono il valore aggiunto dell'offerta Vianova, che si arricchisce ogni anno di nuovi servizi inclusi nel prezzo e applica, a tutti i Clienti già attivi, i miglioramenti delle condizioni economiche e di fornitura che si rendono via via disponibili.

Vianova è un'offerta senza asterischi, per una trasparenza senza confronti.

Fidatevi di noi.

Stefano Luisotti
amm. delegato e fondatore

Stefano Luisotti
amm. delegato e fondatore
stefano.luisotti@welcomeitalia.it

Welcome Italia 2013 in numeri

- Clienti: 13.742
- Dipendenti: 124
- fatturato: 31,2 milioni di euro
- EBITDA: 9,6 milioni di euro
- risultato netto: 3,7 milioni di euro
- investimenti TLC: 4,7 milioni di euro
- capitale sociale: 9,0 milioni di euro
- patrimonio netto: 12,2 milioni di euro

Licenze e Certificazioni

- licenza di operatore nazionale rilasciata nel 1999 dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
- certificazione di qualità ISO 9001 rilasciata nel 2003 dalla DNV
- certificazione dei bilanci 2000-2013 rilasciata dalla KPMG SpA
- certificazione Elite rilasciata nel 2014 da Borsa Italiana SpA

Azionisti

- Quinta spa: 73,42%
- Gruppo Lazzarini: 12,04%
- Management e Partner: 9,54%
- Banca CR Firenze: 5,00%

Società partecipate

- Vola spa (LU)
- NetResults srl (PI)

Sedi

- Massarosa (LU) via Montramito - DC1 e NOC
- Montacchiello (PI) via Giannessi - DC2
- Massarosa (LU) via Fondacci - logistica

Una rete di imprese *... etiche e indipendenti specializzate in telecomunicazioni e information technology.*

99 aziende, 200 imprenditori e 1157 persone che lavorano ogni giorno al tuo fianco per garantire alla tua impresa i migliori servizi di telecomunicazione.

La rete di aziende Partner di Welcome Italia è composta da System Integrator che operano nel settore delle Telecomunicazioni e dell'Information Technology in grado di garantire una presenza locale a livello nazionale.

Ogni giorno al tuo fianco.

"Una rete di imprese etiche e indipendenti specializzate in telecomunicazioni e information technology" è la Visione aziendale che risponde alla domanda *"Cosa stiamo costruendo insieme"*.

I Partner di Welcome Italia sono imprese *etiche*, perché fondate sulla disponibilità e sulla trasparenza del rapporto con i propri Clienti, e *indipendenti* perché in grado di provvedere in autonomia al proprio sviluppo e sostentamento.

Partner

I Partner realizzano soluzioni e servizi innovativi, compatibili e integrabili con i servizi Vianova, in grado di rispondere a una vasta gamma di esigenze delle imprese.
I Partner possono “adottare” uno o più Agenti per promuovere i servizi Vianova presso la propria clientela fidelizzata.

Simone Pierucci
resp. Control
simone.pierucci@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
- assistenza tecnica a tutte le soluzioni offerte

Agenti

La rete di Agenti, formati e coordinati direttamente da Welcome Italia, è composta da professionisti che operano sul territorio assegnato in autonomia o in collaborazione con i Partner.

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

Servizio Clienti

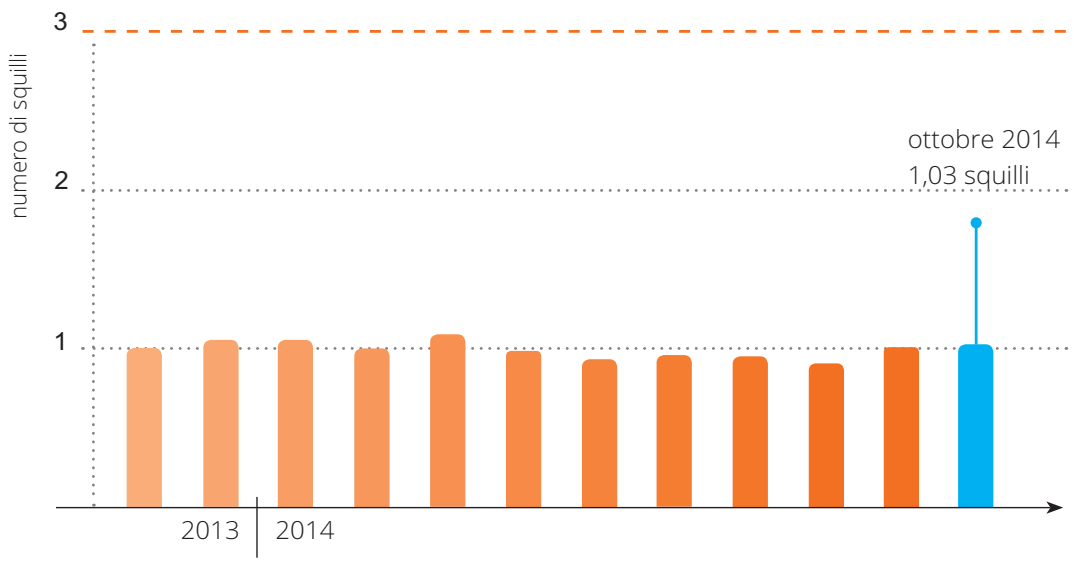
Lavorare al tuo fianco significa **ascoltare direttamente** le tue richieste e prendersi carico delle tue necessità **senza** farti **perdere tempo** con messaggi registrati.

Il nostro Servizio Clienti opera esclusivamente con personale dipendente e garantisce i tempi di risposta più rapidi del mercato: solo tre squilli di telefono, con **risposta diretta** di un **Operatore** e senza risponditori automatici.

Il Servizio Clienti è suddiviso in quattro processi aziendali: **Inbound**, **Outbound**, **Provisioning** 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.

145 ti rispondiamo in tre squilli

Tempi medi di risposta



Inbound

- **risponde** alle tue chiamate in soli **tre squilli**
- in caso di **guasto** apre un ticket e lo inoltra al NOC
- **ringrazia** per la collaborazione quando riceve un reclamo

Outbound

- ti **informa** sulle novità relative agli sviluppi tecnici e commerciali della nostra offerta
- **monitorizza** le tue linee di accesso e ti informa subito in caso di guasto
- ti **avvisa** in caso di chiamate di lunga durata

Welcome Italia, Customer Care di Massarosa (LU)

Provisioning

- evade i tuoi ordini nel **rispetto** dei tempi concordati
- ti **aggiorna** sullo stato di avanzamento dell'ordine
- cura l'**installazione** degli apparati presso la **tua sede**

Assurance

- 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. Customer Care e fondatrice
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 al numero gratuito 145 tutti i giorni dalle 8:00 alle 19:00, comprese le festività
- le chiamate al numero 145 sono gratuite anche dai cellulari
- tutti i Dipendenti di Welcome Italia sono assunti con contratto di lavoro a tempo indeterminato

97,5% è la percentuale di chiamate a cui abbiamo risposto entro 3 squilli negli ultimi 12 mesi

RUFFINO
DAL 1877

"Fondata in Toscana nel 1877, Ruffino è da oltre un secolo sinonimo di tradizione e ambasciatrice di uno dei gioielli italiani più invidiati al mondo: il vino. Tre anni fa, per comunicare tra le nostre tenute e con gli appassionati di tutto il mondo, ci siamo affidati a Welcome Italia con cui condividiamo la stessa passione per il lavoro e la cultura del rispetto per le persone."

Sandro Sartor, amministratore delegato

Infrastruttura di rete

La rete di Welcome Italia, basata su un'infrastruttura di ultima generazione (NGN), costituisce la portante di tutti i servizi trasmissivi Vianova e permette di erogare servizi di telecomunicazione e IT con i più alti livelli di affidabilità e sicurezza.

Il backbone della rete interconnette ai due Data Center tutti i POP, i siti ULL e le aree di raccolta del territorio nazionale mediante circuiti in fibra ottica ad alta capacità.

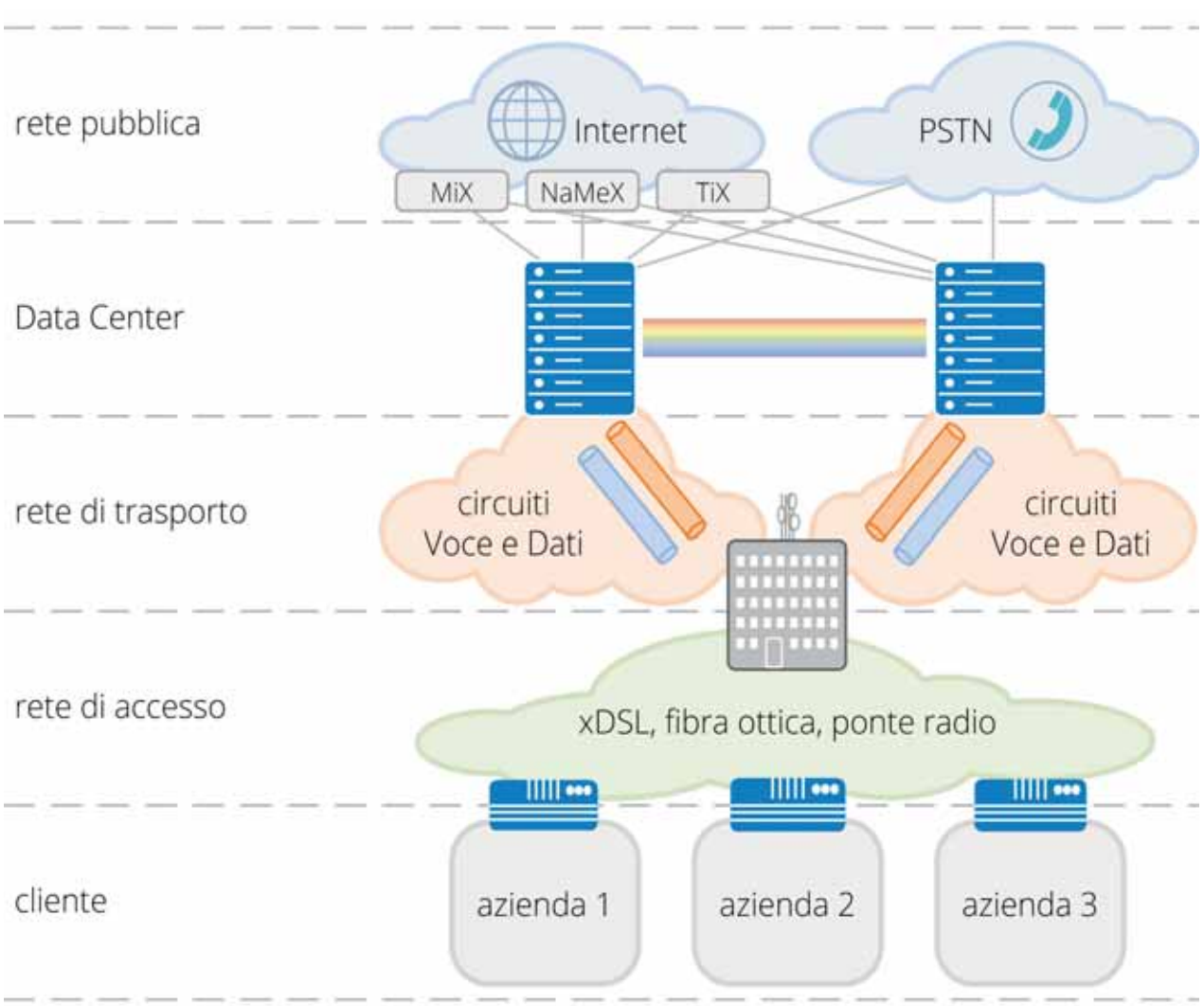
Data Center di Massarosa (LU) e Montacchiello (PI)

Il traffico Voce e Dati è instradato su distinti circuiti dedicati, configurati con banda minima garantita e **controllata** per assicurare la **qualità del servizio** (QoS).
Il collegamento diretto ai nodi di interscambio (**MIX** di Milano, **NaMeX** di Roma e **TIX** di Firenze) garantisce connessioni ad altissima velocità verso la Big Internet.

La **ridondanza geografica** offerta dai due Data Center di Lucca e Pisa assicura la continuità dei servizi anche in caso di criticità (**disaster recovery**). Le due infrastrutture sono collegate in fibra ottica con capacità di **100 Gbps** (10 λ @ 10 Gbps) su cui è realizzata una rete IP/MPLS con tempi di commutazione inferiori ai **150 ms**.

Data Center

- La continuità dell'energia elettrica è assicurata da gruppi di continuità a 220V a interruttori statici ridondati, stazioni di energia a 48V e gruppi elettrogeni a gasolio a commutazione automatica ridondati
- I sistemi antincendio a gas inerte sono connessi a rilevatori di fumo a soffitto e sotto i pavimenti galleggianti
- Gli impianti di climatizzazione ridondati consentono di mantenere la temperatura e l'umidità all'interno di un range di valori prestabiliti e monitorati

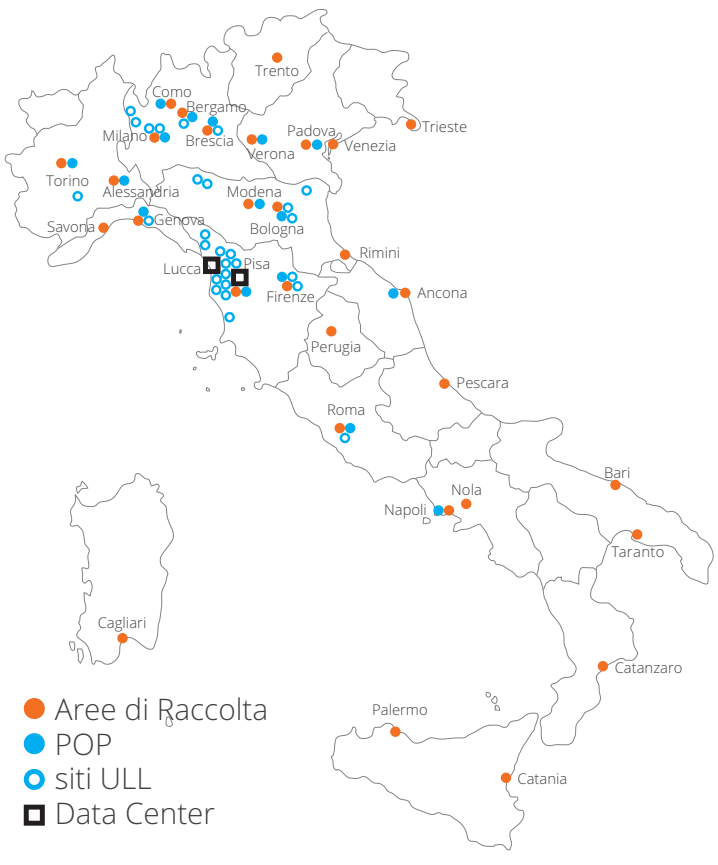


- Le strutture sono costruite con criteri antiallagamento e antisismici in grado di sopportare alluvioni e terremoti di alta entità
- Le strutture sono protette da sistemi di allarme perimetrale e di videosorveglianza collegati in remoto con società di vigilanza locali
- L'accesso ai Data Center è consentito solo a personale autorizzato per mezzo di lettori biometrici
- Tutti gli apparati sono localmente e geograficamente ridondati e monitorati 24 ore su 24 e 7 giorni su 7

Nicola Gallico
resp. Network Development e fondatore
nicola.gallico@welcomeitalia.it

I numeri dell'infrastruttura di rete

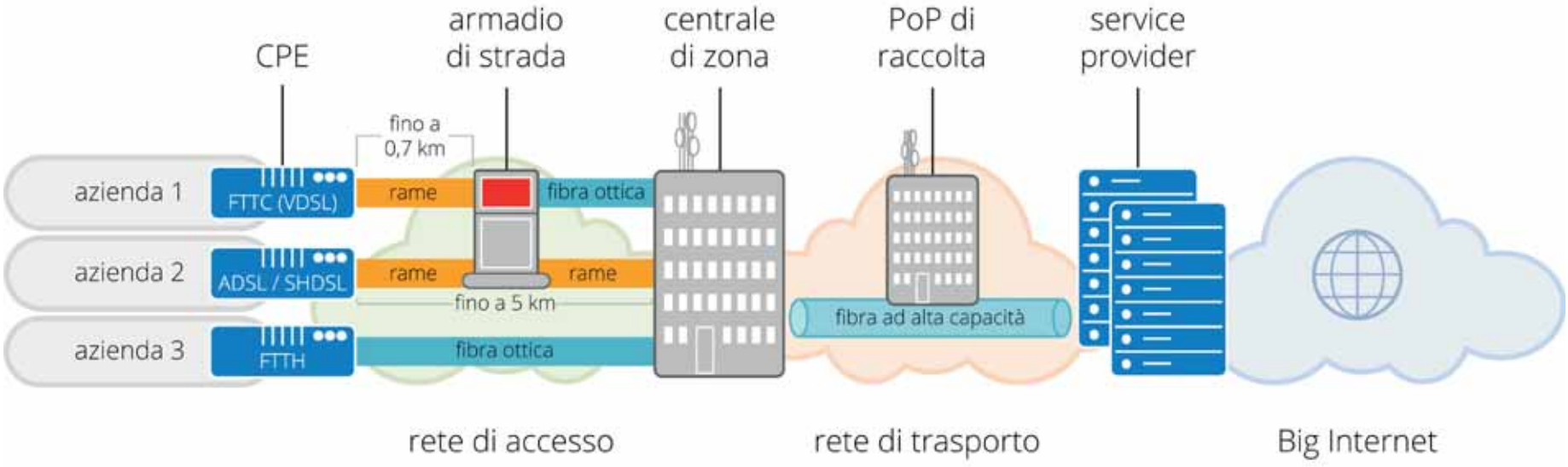
- **2** Data Center localmente e geograficamente ridondati e sincronizzati presso le strutture di Lucca e Pisa
- **133** peering diretti con Autonomous System presso il Mix di Milano, il Namex di Roma e il TIX di Firenze
- **4** circuiti da 10 Gbps (40 Gbps) che rilegano il Mix e il Namex ai due Data Center
- **3** transiti diretti con i carrier internazionali Telia, Cogent e Level 3 per la terminazione della Full Internet Table
- **30** interconnessioni con le Aree di Raccolta ridondate con i due Data Center
- **16** POP (Point Of Presence) colocati presso le infrastrutture di Telecom Italia per l'accesso diretto alle reti ATM, Ethernet, FTTC, FTTH e PSTN rilegati in fibra e ridondati con i due Data Center
- **28** siti ULL rilegati in fibra direttamente ai PoP di raccolta



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

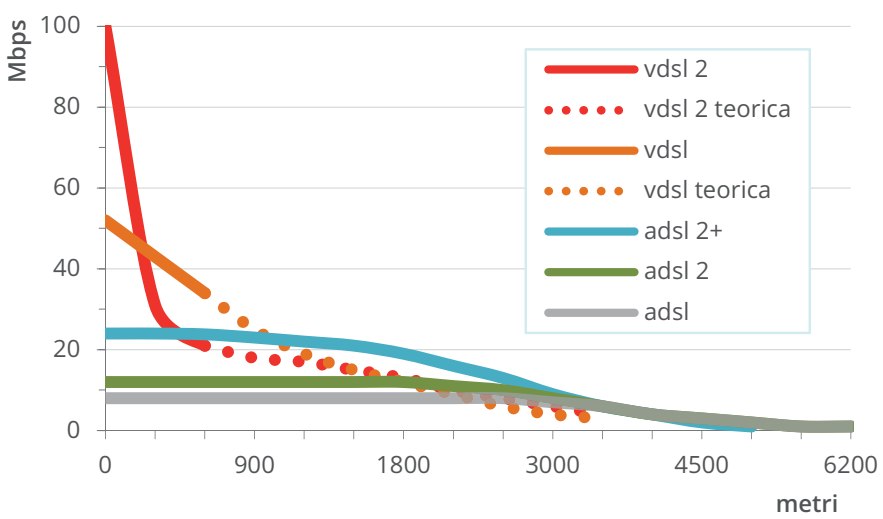
Le reti di telecomunicazione

Una rete di telecomunicazione è un insieme di dispositivi, canali trasmissivi e procedure mediante il quale due terminali d'utente remoti collegati alla rete (ad es. telefoni, computer, cellulari, fax, webcam, ecc.), possono scambiarsi informazioni.



Rete di accesso

La rete di accesso (c.d. ultimo miglio) è la rete che collega la sede aziendale alla prima centrale di zona.
Utilizza vari mezzi trasmissivi (rame, fibra o radio) in base alle tecnologie disponibili e alle necessità di banda da parte del Cliente.
Le tecnologie di accesso più diffuse sono quelle che utilizzano il rame e la fibra ottica, o una loro combinazione.
La distanza della sede aziendale dall'armadio di strada o dalla centrale di zona, incide sulle prestazioni degli accessi in rame fino a rendere il servizio non erogabile.



(fonte: Ofcom)

Accessi asimmetrici

Realizzati su linee condivise o dedicate (naked), sono progettati per un utilizzo residenziale o aziendale dove si privilegiano la navigazione e lo streaming di contenuti su internet.

Accessi simmetrici

Realizzati esclusivamente su linee dedicate, sono progettati per un uso professionale in cui è richiesto l'utilizzo concorrente di servizi (voce, VPN, cloud services, desktop sharing, ecc.) che necessitano di bassa latenza, banda minima garantita più elevata e tempi di ripristino più rapidi in caso di guasto delle linee.

Rete di trasporto

La rete di trasporto è la rete che interconnette tra loro le reti di accesso nazionali e internazionali.
Utilizza principalmente mezzi trasmissivi in fibra ad alta capacità.
Gli Operatori (come Welcome Italia) e i Service Provider rappresentano i principali nodi di rete che costituiscono la cosiddetta Big Internet.

Gestione della rete

L'evoluzione tecnologica delle reti di telecomunicazione ha consentito agli Operatori l'opportunità di adottare politiche di gestione delle risorse di rete (c.d. overbooking) in grado di trasferire importanti economie di scala ai Clienti finali.
Tali economie, basate sul tasso di contemporaneità dell'utilizzo delle risorse, richiedono tuttavia all'Operatore, rispetto al passato, un'elevata capacità di monitoraggio e di controllo della rete per evitare degradi indesiderati delle prestazioni dovuti a saturazione (c.d. colli di bottiglia).
In pratica, ogni Operatore che intenda perseguire obiettivi di qualità sfidanti, deve essere in grado di misurare e di adattare costantemente i propri servizi alle effettive abitudini e alle reali necessità dei propri Clienti.

La differenza è il controllo

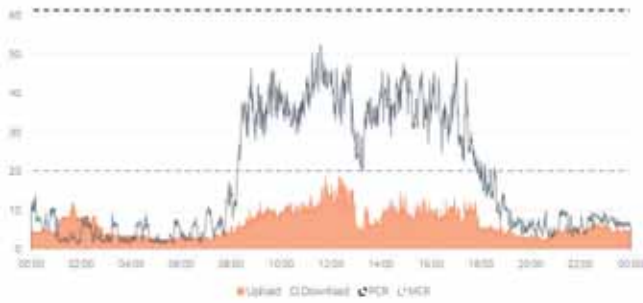
Il continuo sviluppo e la crescente disponibilità di servizi e applicazioni erogati attraverso la rete hanno reso le infrastrutture di telecomunicazione una **risorsa strategica** per la **crescita** di ogni impresa.
In Welcome Italia lavoriamo ogni giorno per garantire i più elevati standard di servizio e per questo abbiamo realizzato:

- una rete di trasporto ad alta capacità, **ridondata** e **dedicata** ai nostri Clienti Vianova, per consentire collegamenti sicuri con i nostri due Data Center
- un sofisticato sistema di misurazione e controllo che permette di monitorare in **tempo reale** il traffico voce e dati suddivisi per ogni singola area, in modo da dimensionare la rete di trasporto con capacità trasmissive **sempre superiori** ai picchi massimi di utilizzo dei nostri Clienti
- un'area del nostro sito web riservata ai Clienti dove, nell'ottica di un rapporto di massima **trasparenza**, riportiamo un grafico degli **effettivi** consumi di banda, selezionabile per ogni singola sede, che si aggiorna **automaticamente** ogni minuto
- un servizio di Line Test[WI], unico nel suo genere, in grado di rilevare non solo la velocità di accesso del singolo computer dal quale si effettua il test (come fanno tutti), ma di misurare **contemporaneamente** la somma delle velocità di accesso di tutti i dispositivi (computer, server, terminali WiFi, ecc.) collegati alla LAN del Cliente

Nicola Di Giusto
resp. Presale
nicola.digiusto@welcomeitalia.it

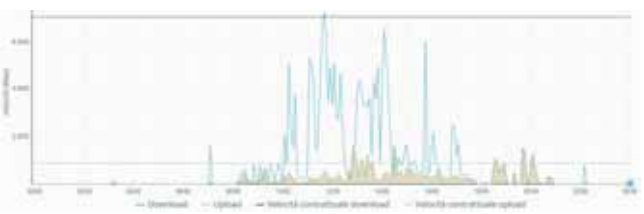
Tecnologie di accesso

- FTTC (Fiber To The Cabinet) - Il collegamento in fibra ottica arriva in una cabina esterna molto vicina alla sede dell'utente (tipicamente entro 600 metri), per poi raggiungere la sede del Cliente finale con un doppino in rame in tecnologia VDSL o VDSL2
- FTTH (Fiber To The Home) - Il collegamento in fibra ottica raggiunge direttamente la singola sede dell'utente
- xDSL - La singola sede dell'utente è raggiunta da uno o più doppini in rame in tecnologia ADSL (asimmetrico) o SHDSL (simmetrico) collegati direttamente ad un DSLAM installato nella centrale di zona (Stadio di Linea)
- WLL (Wireless Local Loop) - La singola sede dell'utente è raggiunta da un collegamento radio punto-multipunto a banda condivisa o punto-punto a banda dedicata con tecnologie Hiperlan o WiMax



Circuito 76 Milano - traffico Dati

Circuito 188 Milano - traffico Voce



Area Clienti - consumo banda

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

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).

Controllo della rete

- un avanzato sistema di monitoraggio, progettato e realizzato internamente dai nostri sviluppatori, rileva **ogni minuto** i volumi di traffico e lo stato delle linee di ogni singolo Cliente
- il controllo dei parametri delle linee in "quarantena" è rilevato **ogni secondo**
- il traffico Internet viene automaticamente analizzato e suddiviso in tipologie con differenti **livelli di priorità**, in modo che l'attività lavorativa del Cliente non subisca rallentamenti dovuti a traffico non prioritario (es. aggiornamento sistemi operativi)
- in caso di presenza di traffico Voce anomalo (chiamate di lunga durata, traffico internazionale sospetto, ecc.) il sistema avverte automaticamente i nostri operatori che contattano telefonicamente il Cliente per gli eventuali accertamenti

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.

Risoluzione dei problemi

- grazie al processo di **Assurance** le segnalazioni sono gestite con rigidi standard di qualità in modo da minimizzare i tempi di risoluzione
- i Casi di Assurance vengono aperti entro 5 minuti dalla segnalazione del Cliente
- entro 15 minuti dall'apertira del Caso, un tecnico del NOC ne effettua un'analisi preliminare, classificandolo in base all'area di competenza e al livello di gravità, con lo scopo di individuarne la priorità e favorirne la rapida soluzione

Welcome Italia, Network Operation Center di Massarosa (LU)

- il Caso viene poi preso in carico da un altro collega che individua e rimuove la causa del problema
- a fine processo un collega del NOC o del Servizio Clienti verifica con il Cliente l'effettiva risoluzione del problema e la sua completa soddisfazione

Test Plant

- L'implementazione di nuove tecnologie, studiate per aumentare le performance e la sicurezza della rete, è effettuata in ambiente protetto di laboratorio, prima di erogare i nuovi servizi ai Clienti.

Marco Bolognini
resp. Operations e fondatore
marco.bolognini@welcomeitalia.it

I numeri del servizio di Assurance negli ultimi 12 mesi

- **33.518** sono le richieste di assistenza ricevute dai Clienti
- **2,3** è il numero medio di richieste di assistenza per Cliente
- **50,0%** è la percentuale di trouble ticket risolti entro 4 ore lavorative
- **39.849** sono gli apparati gestiti presso le sedi dei Clienti
- **3,2%** è il tasso di guasto degli apparati installati presso le sedi dei Clienti
- **2.693** sono gli interventi effettuati da un nostro tecnico o da un Partner presso le sedi dei Clienti
- **4.967** sono le VPN gestite tra le sedi dei nostri Clienti

Nota

- i nostri tecnici lavorano ogni giorno per intercettare il maggior numero di casi di disservizio, prima che i nostri Clienti se ne accorgano, riducendo così i tempi di ripristino dei guasti e avvisando i Clienti prima che chiamino loro

33,3% è la percentuale di disservizi intercettati e anticipati ai Clienti negli ultimi 12 mesi

NAVIONICS®

"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."

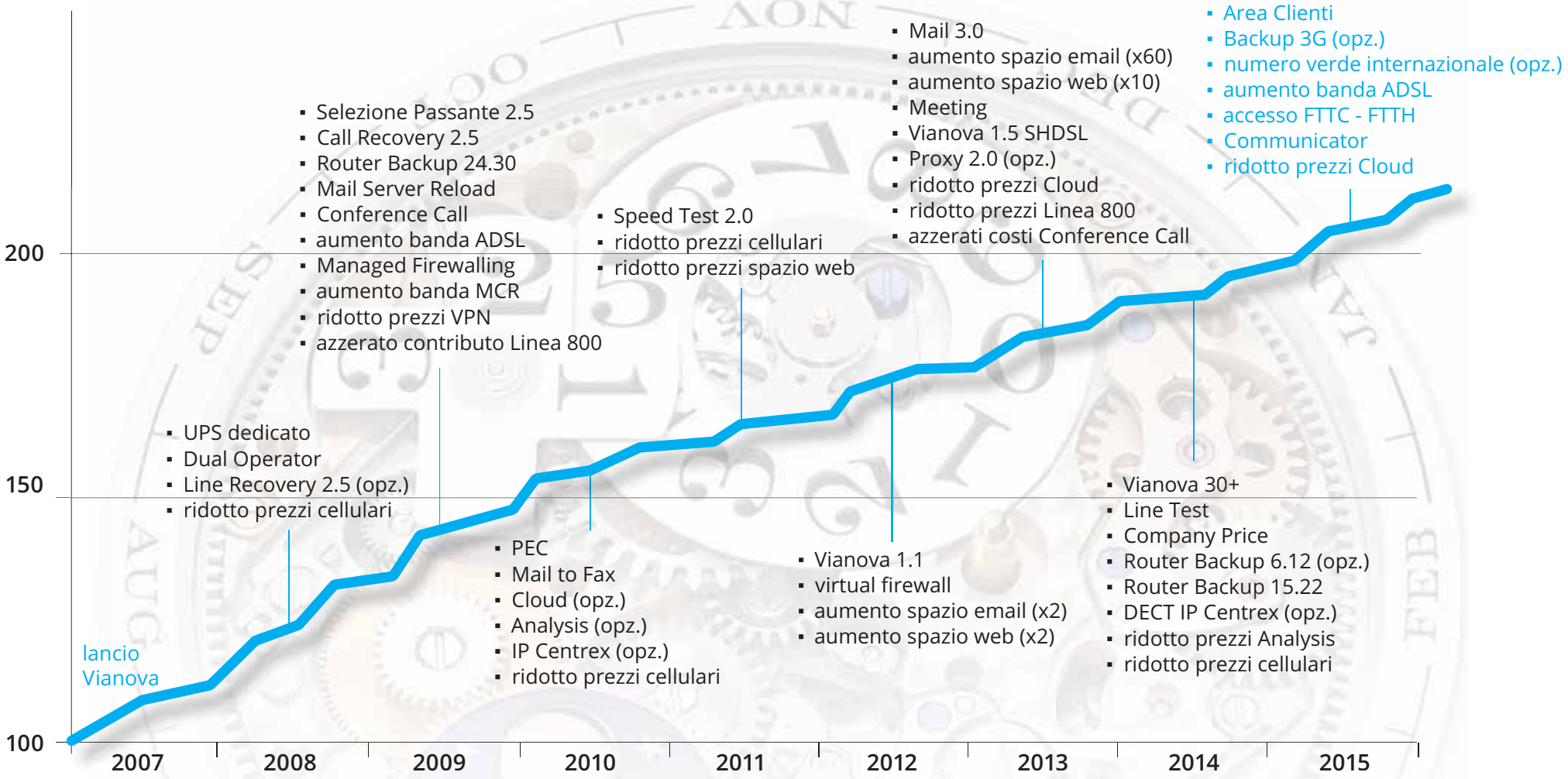
Giuseppe Carnevali, presidente

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

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 **adegua automaticamente** le nuove condizioni economiche a tutti i Clienti e che si **arricchisce** nel tempo di nuovi **servizi inclusi** nel prezzo, utili a incrementare l'efficienza complessiva della tua azienda.



Un'offerta che cresce di valore nel tempo.

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

Il **valore** così risparmiato è in parte nuovamente **investito** nel potenziamento delle infrastrutture di rete per garantire i migliori servizi alla tua azienda, e in parte **restituito direttamente ai Clienti** sotto forma di nuovi servizi, aggiornamenti tecnologici o riduzione dei prezzi.

Dal 2007, anno del lancio di Vianova, abbiamo introdotto 40 miglioramenti tecnologici o di servizio ed effettuato 13 riduzioni di prezzo.

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

- i 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
- Vianova non ha barriere all'uscita perché 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** e aumentare così l'efficienza complessiva aziendale

Pierluigi Micheletti
resp. Business
pierluigi.micheletti@welcomeitalia.it

Dettato strategico

- **Visione**: una rete di imprese etiche e indipendenti specializzate in telecomunicazioni e information technology
- **Missione**: sostenere la crescita delle imprese semplificando le telecomunicazioni
- **Valori**: Rispetto, Servizio, Eccellenza

92,3% è il tasso di fedeltà (customer loyalty rate) dei nostri Clienti Vianova negli ultimi 12 mesi.

Grazie!

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

Servizi Vianova

Vianova offre l'opportunità di affidarti a un solo interlocutore con un'unica **offerta integrata** di servizi, costantemente progettata e aggiornata per **semplificare** il tuo lavoro, ottimizzare i costi e **liberare** così tempo prezioso per lo sviluppo del tuo business.

Per sostenere questo scopo abbiamo immaginato, per ogni dimensione di impresa, quali servizi dovrebbero secondo noi essere **sempre inclusi nel prezzo** e quali invece **opzionali**.

Vianova è suddivisa in **profili** che hanno lo scopo di **semplificare** la scelta della soluzione più adatta ad ogni tua singola sede.
Le diverse soluzioni di accesso voce e dati e il numero di servizi inclusi tengono infatti conto della loro **dimensione** e **complessità**.

Quando i singoli profili non sono tuttavia in grado di rappresentare la complessità della tua realtà aziendale, realizziamo allora una specifica offerta **a progetto**.

Servizi Inclusi

Un pacchetto di servizi indispensabili alla tua impresa e inclusi nei profili Vianova, pensati per semplificarti la vita e lasciarti concentrare sul tuo business.

Mail[WI]
Sincronizza posta, calendari, attività, contatti e note sui tuoi dispositivi

Hosting
Lo spazio web per dare visibilità alla tua azienda

Drive[WI]
Archivia i tuoi file sul cloud e condividi con chi vuoi

Fax[WI]
Utilizza la tua casella di posta per inviare e ricevere fax

Conference Call
Le tue riunioni in conferenza telefonica professionale

Meeting[WI]
Condividi il tuo schermo con altre persone collegate a internet

SMS[WI]
Invia SMS dal tuo PC a singoli o migliaia di contatti simultaneamente

Linea 800
Un Numero Verde a disposizione dei tuoi Clienti

Selezione Passante
Fatti raggiungere direttamente sul tuo numero di interno

PEC
Valore legale alle tue comunicazioni email

Line Recovery
Garantisci la continuità del tuo lavoro con una linea di backup

Number Portability[WI]
Mantieni i tuoi numeri telefonici con la nostra semplicità

Line Test[WI]
Misura le performance della tua linea Vianova

Fattura[WI]
Chiarezza e trasparenza dei tuoi consumi in una sola pagina

Area Clienti[WI]
Consulta il tuo pannello con informazioni sempre aggiornate

145[WI]
Chiama il Servizio Clienti, ti rispondiamo in tre squilli

Accesso voce
Un servizio di telefonia fissa di alta qualità

Accesso dati
Utilizza una connessione dati professionale

Servizi avanzati
Ulteriori vantaggi e sicurezza alle tue telecomunicazioni

Servizi Opzionali

Una serie di servizi opzionali, pensati per soddisfare i bisogni delle imprese più evolute, da aggiungere al tuo profilo Vianova.

VPN
Collegati alla tua rete in modalità protetta ovunque tu sia

Cloud[WI]
I tuoi dati e le tue applicazioni sempre disponibili e sicuri

Analysis[WI]
Analizza il traffico web della tua azienda

Proxy[WI]
Controlla e gestisci la navigazione sul web

Giorgio Luchi
resp. Software Development
giorgio.luchi@welcomeitalia.it

Limitazioni

- nel profilo Vianova 1.1 non sono disponibili i servizi Mail[WI], Drive[WI], Hosting, Conference Call e Selezione Passante
- nel profilo Vianova 1.5 il servizio Line Recovery è opzionale
- nel profilo Vianova 1.1 il servizio Line Recovery è disponibile solo con l'opzione Backup Dati 3G

Note

- i servizi contrassegnati dal simbolo [WI] hanno importanti elementi di differenziazione rispetto a quelli offerti da altri operatori
- per i Clienti Vianova con più sedi, lo spazio disco e quello web complessivo, nonchè il numero totale di utenti Mail[WI] e Drive[WI], il numero di PEC, domini e sale virtuali e le numerazioni Fax e Linea 800, è dato dalla somma delle singole quantità indicate per ogni sede Vianova sottoscritta
- l'utilizzo dei servizi inclusi e opzionali è subordinato all'attivazione dei relativi profili Vianova

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

Mail[WI]

Sincronizza posta, calendari, attività, contatti e note sui tuoi dispositivi

Mail[WI] è la nostra **suite di applicazioni** e di servizi progettata per aumentare la tua **produttività** grazie all'utilizzo professionale della posta elettronica, dell'agenda, delle attività, dei contatti e delle note.

Tutte le informazioni, memorizzate nel Cloud di Welcome Italia, sono disponibili in **qualunque** momento attraverso l'uso dei tuoi strumenti di lavoro preferiti: PC, notebook, smartphone e tablet.

Il servizio include

- numero **illimitato** di caselle di posta elettronica POP3 o IMAP liberamente configurabili sul proprio dominio aziendale (ad esempio nome.cognome@nomeazienda.it)
- **fino a 360 caselle** di posta elettronica **Mail[WI]** in base al profilo Vianova prescelto liberamente configurabili sul proprio dominio
- **fino a 480 GB** di spazio email in base al profilo Vianova prescelto
- servizi **Antivirus e Antispam centralizzati**
- accesso **web alla posta, al calendario, alle attività, ai contatti e alle note**
- **archiviazione** automatica della posta elettronica
- integrazione con Microsoft **Outlook** grazie al protocollo MAPI
- **sincronizzazione** automatica di tutti i device mobili utilizzati
- **condivisione** dei calendari

Sincronizzazione PC, Tablet e Smartphone

Grazie ai protocolli di comunicazione MAPI e ActiveSync, i tuoi messaggi di **posta elettronica**, i **calendari** e i **contatti** possono essere sincronizzati con i principali sistemi operativi per device mobili (iOS, Android e Windows).

Puoi quindi leggere, scrivere e cancellare le tue email dal tuo PC, dal web, dal tuo smartphone o dal tuo tablet in completa tranquillità, perché Mail[WI] pensa a mantenere la perfetta **sincronia** tra i tuoi dispositivi preferiti.

Inoltre, in caso di perdita del tuo smartphone, del tuo tablet o del tuo notebook, i tuoi dati sono sempre **aggiornati** e **disponibili** tramite gli altri dispositivi.

Appena in possesso del nuovo device, puoi sincronizzare nuovamente i tuoi dati in pochi **minuti** e **senza** perdita di informazioni.

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, ecc.) e quelli **dannosi contenenti virus** informatici.

I messaggi di posta indesiderati vengono **conservati nella cartella "quarantena"** per 60 giorni ed eliminati in modo automatico e definitivo al 61° giorno.

Limitazioni

- il servizio non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- la dimensione massima della singola casella di posta elettronica è di 25 GB
- il servizio include il numero di caselle Mail[WI] indicato nel profilo Vianova sottoscritto
- la sincronizzazione del calendario, dei contatti e delle note è disponibile su Microsoft Outlook, sulla Web Mail e su tutti i dispositivi mobili compatibili con il protocollo ActiveSync
- Welcome Italia non eroga servizi di assistenza tecnica di primo livello su Microsoft Outlook. Per risolvere eventuali problematiche è necessario pertanto far contattare il nostro Servizio Clienti dall'amministratore di rete della tua azienda o dalla società che si occupa della manutenzione della tua LAN
- il servizio Antivirus 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.) per cui ti consigliamo di installare sul tuo computer un software Antivirus versione desktop e di eliminare subito i messaggi di posta elettronica che contengono allegati di dubbia provenienza
- la dimensione massima di un messaggio di posta gestito dai 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
- la Condivisione Calendari è possibile solo tra gli account interni al proprio dominio

251,0 sono i milioni di email inoltrate da Welcome Italia negli ultimi 12 mesi

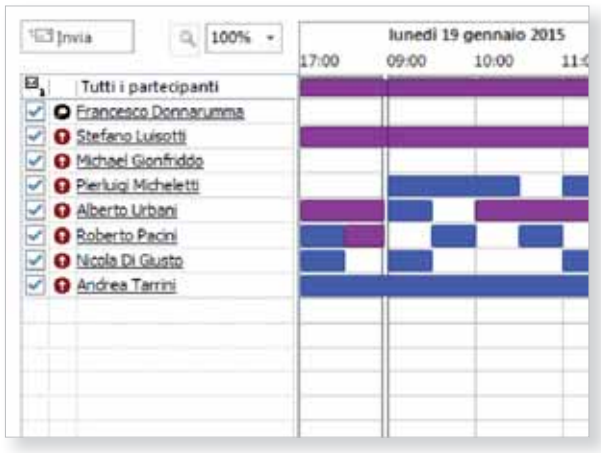
Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

... Mail[WI]

Integrazione Microsoft Outlook

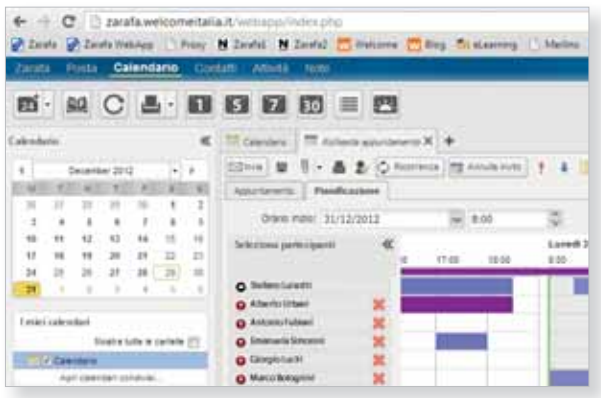
Grazie a un plugin da installare in pochi secondi sul tuo PC, il tuo Outlook può essere configurato con le stesse funzionalità di un **Client Microsoft Exchange**.
Il Client può funzionare nelle tipiche modalità Cached (consigliato) e Online.



Outlook - disponibilità Calendario

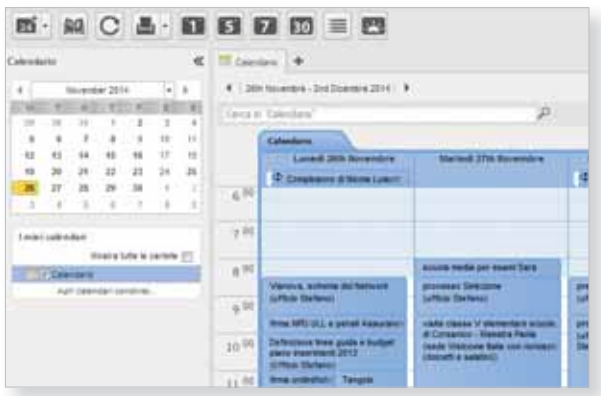
Condivisione Calendari

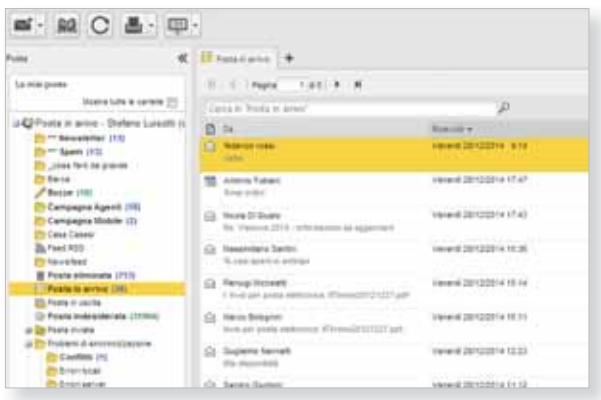
Per organizzare le tue riunioni non c'è niente di meglio di un Calendario condiviso con i tuoi colleghi di lavoro.
Basta selezionare dai tuoi Contatti i nomi delle persone da convocare, **controllare la loro disponibilità** in tempo reale, allegare eventuali documenti da discutere o da approvare e inviare la riunione.
Puoi inoltre **condividere** la tua agenda con la tua segretaria che potrà fissare per te i tuoi appuntamenti anche quando sei fuori sede. Sul tuo device mobile apparirà ogni nuovo appuntamento dopo pochi secondi.
Quanto tempo risparmiato!


Web Mail - disponibilità Calendario

Web Mail

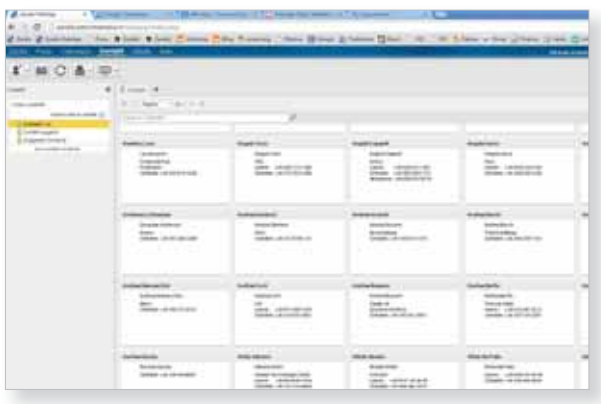
Con Web Mail puoi **utilizzare la tua casella** di posta elettronica da una qualunque postazione Internet **anche** quando sei **fuori dall'ufficio**, sia in Italia che all'estero.
L'applicazione consente di **ricevere e inviare** messaggi di posta elettronica **tramite un web browser** (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, ecc.) e di consultare l'agenda, le attività, i contatti e le note.


Web Mail - Calendario


Web Mail - Posta

Archiviazione

La posta elettronica è diventata negli ultimi anni lo strumento di comunicazione aziendale preferito dalle organizzazioni e dai manager di tutto il mondo.
L'aumento dei volumi di posta e il desiderio di conservare per anni i messaggi scambiati riduce tuttavia le prestazioni dei vari Client utilizzati (Outlook, iPhone, iPad, ecc.), suggerendo lo spostamento dei messaggi meno recenti in archivi separati consultabili in qualunque momento.
Il servizio **archivia** quindi **automaticamente i messaggi** di posta **più vecchi di un anno**.


Web Mail - Contatti

Spazio disco aggiuntivo

È lo spazio disco opzionale (su cui sono memorizzati, oltre alle email, anche i contatti, i calendari, le attività e le note) in aggiunta a quello incluso nel profilo Vianova prescelto.
Lo spazio disco aggiuntivo si adegua **automaticamente** alle tue esigenze di lavoro: **incrementa**, quando superi lo spazio disco incluso, e **decrementa**, quando non ne hai più bisogno.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 0,288 euro per GB o frazione di GB di spazio disco aggiuntivo utilizzato nel mese precedente

Utenti Mail[WI] aggiuntivi

È possibile attivare utenti Mail[WI] aggiuntivi oltre a quelli già inclusi nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 4,00 euro per utente

Supporto Migrazione

Consente di avvalersi del servizio professionale dei nostri Partner durante la fase di migrazione del tuo dominio di posta elettronica dal tuo vecchio Provider, l'eventuale riconfigurazione del Client di Microsoft Outlook e l'importazione dei vecchi messaggi di posta.

- costo del servizio: a progetto

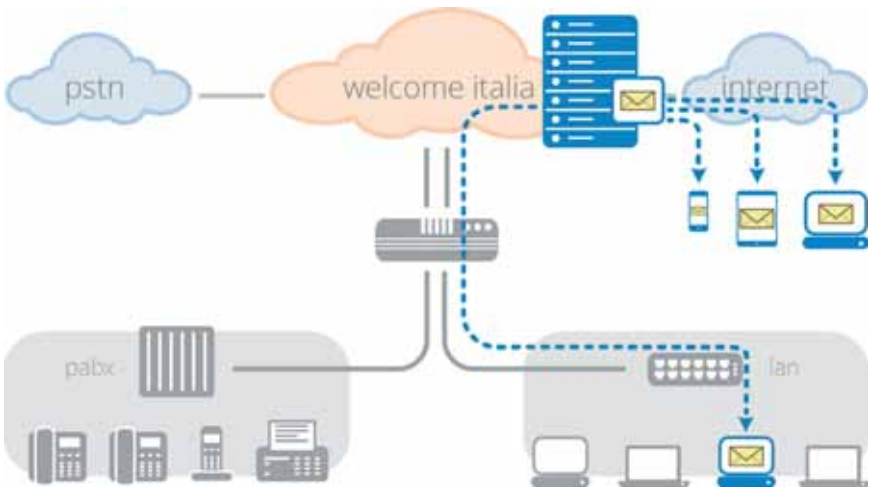
Note

- per "casella Mail[WI]" si intende un account configurato con i protocolli MAPI o ActiveSync
- i servizi Mail[WI] sono attivati dopo l'installazione delle linee con tempi e modalità concordati con il Cliente
- l'attivazione del servizio Mail[WI] per i domini non in Hosting presso Welcome Italia richiede la modifica dei record MX sul DNS da parte del Registrar del dominio
- il servizio Antivirus e Antispam può essere attivato e disattivato in ogni momento in completa autonomia
- il servizio Antivirus e Antispam inoltra giornalmente un'email di resoconto dei messaggi bloccati nelle 24 ore precedenti
- le attività incluse nel servizio Supporto Migrazione possono essere effettuate in autonomia consultando il manuale disponibile nell'area dedicata al servizio Mail[WI] presente nel nostro sito www.welcomeitalia.it
- lo spazio disco utilizzato da Mail[WI] si somma a quello di Drive[WI] e concorre alla determinazione dello spazio complessivo utilizzato in aggiunta a quello incluso nel profilo Vianova sottoscritto

Nota per gli utenti POP3

- i messaggi bloccati dal servizio Antivirus e Antispam possono essere consultati attraverso la Web Mail

32,6% è la percentuale di email bloccate dai servizi Antivirus e Antispam, rispetto al numero totale di email ricevute dai nostri Clienti negli ultimi 12 mesi



Hosting

Lo spazio web per dare visibilità alla tua azienda

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 servizio include

- il contributo di attivazione, o il trasferimento di un dominio proveniente da altro Registrar, e l'importo mensile di **un dominio** di secondo livello (ad esempio azienda.it)
- fino a **15 GB** di **spazio disco** in base al profilo Vianova sottoscritto
- **traffico** mensile **illimitato**
- **banda internet** fino a **100 Mbps** best effort
- l'accesso via **FTP** per la pubblicazione delle tue pagine web
- un ambiente di produzione per sistemi operativi Microsoft e Linux
- il **backup** giornaliero dei dati
- un **pannello di controllo** per la gestione dei siti ospitati
- la possibilità di utilizzo di applicativi basati su **database MySQL**

Dominio aggiuntivo

Sono i domini opzionali di secondo livello (oltre il primo che è incluso nel tuo profilo Vianova) che desideri registrare per la prima volta o trasferire da un altro Registrar.

- contributo di trasferimento da altro Registrar: incluso
- contributo di attivazione: 45,00 euro per ogni dominio richiesto
- importo mensile: 2,00 euro per ogni dominio nazionale (.it) e 3,00 euro per i domini .com, .net, .biz, .eu, .org, .info. Ogni altra tipologia di dominio è quotata a progetto

Spazio Web aggiuntivo

È lo spazio disco opzionale in aggiunta a quello incluso nel tuo profilo Vianova.

Lo spazio Web aggiuntivo si adegua **automaticamente** alle tue esigenze di lavoro: **incrementa** quando superi lo spazio disco incluso e **decrementa** quando non ne hai più bisogno.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 0,288 euro per GB o frazione di GB di spazio Web aggiuntivo utilizzato nel mese precedente

Limitazioni

- il servizio Hosting non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- lo spazio Web utilizzabile per ogni dominio è al massimo di 100 GB
- il pannello di controllo e l'utilizzo di applicativi basati su database MySQL è disponibile solo su piattaforma Linux
- il servizio include il contributo di attivazione o il trasferimento di un dominio proveniente da altro Registrar e l'importo mensile di un dominio di secondo livello con le seguenti estensioni: .it, .com, .net, .biz, .eu, .org, .info. Ogni altra tipologia di dominio non prevista da quello incluso è quotata a progetto
- per ragioni di sicurezza, in caso di violazione informatica ripetuta, il sito ospitato potrà essere temporaneamente bloccato
- il servizio consente di utilizzare fino a un massimo di due database associati allo stesso spazio hosting

Note

- il servizio di Hosting può essere attivato anche per domini mantenuti presso altro Registrar
- su richiesta del Cliente, in caso di struttura web particolarmente complessa, è possibile effettuare un test di funzionamento

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

Drive[WI]

Archivia i tuoi file sul cloud e condividi con chi vuoi

Drive[WI] è una Web App disponibile all'interno dell'Area Clienti e consente di usufruire di **uno spazio disco condiviso** con i tuoi colleghi di lavoro o altri utenti associati alla tua azienda.

L'applicazione consente di archiviare e condividere, in modo **semplice** e **sicuro**, file e cartelle aziendali in uno **spazio disco** situato nel **Cloud** di Welcome Italia.

Puoi **accedere** via web ai file da PC, smartphone o tablet e averli a disposizione in **qualsiasi momento** e ovunque tu sia.

In sintesi

- fino a 480 GB di spazio disco in base al profilo Vianova sottoscritto
- fino a 360 utenti Drive in base al profilo Vianova sottoscritto
- salvataggio crittografato dei tuoi dati
- accesso via web tramite protocollo SSL per il trasferimento sicuro dei file
- traffico mensile illimitato
- backup giornaliero dei dati archiviati

Risparmio

- riduci il **numero di copie in rete** dello stesso file grazie alla cartella aziendale condivisa
- libera **spazio** sull'hard disk del tuo PC
- risparmi **tempo** nella ricerca dei documenti più aggiornati (listini, offerte, ecc.)

Efficienza

- condividi online **file di grandi dimensioni** in tutta semplicità
- elimina la preoccupazione di **email non consegnate** a causa di allegati troppo pesanti
- organizza efficientemente i **file in cartelle e sottocartelle**

Semplicità

- gestisci file e cartelle con la stessa **facilità** con cui esegui queste **operazioni sul tuo PC**
- condividi file **senza** richiedere **l'installazione di software**

Utenti Drive[WI] aggiuntivi

È possibile acquistare un numero di utenti Drive[WI] aggiuntivi oltre a quelli inclusi nel profilo Vianova prescelto.

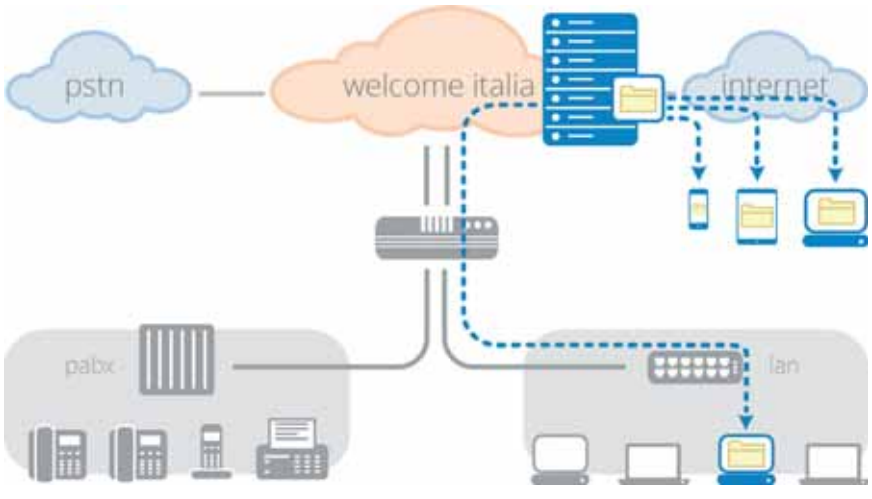
- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 4,00 euro a utente

Spazio disco aggiuntivo

È lo spazio disco opzionale in aggiunta a quello incluso nel tuo profilo Vianova.

Lo spazio aggiuntivo si adegua **automaticamente** alle tue esigenze di lavoro: **incrementa** quando superi lo spazio disco incluso e **decrementa** quando non ne hai più bisogno.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 0,288 euro per GB o frazione di GB di spazio aggiuntivo utilizzato nel mese precedente



Limitazioni

- il servizio non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- il servizio include il numero di utenti Drive[WI] indicato nel profilo Vianova sottoscritto
- la dimensione massima di un singolo file archiviato è di 1 GB

Note

- lo spazio disco utilizzato da Drive[WI] si somma a quello di Mail[WI] e concorre alla determinazione dello spazio complessivo utilizzato in aggiunta a quello incluso nel profilo Vianova sottoscritto

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

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

Fax[WI]

Utilizza la tua casella di posta per inviare e ricevere fax

Il modo più economico per **ricevere** e **inviare** fax, **risparmiando** la **carta**, il **toner**, il costo di una **linea** telefonica dedicata e la **manutenzione** di un telefax.

Con la stessa **semplicità** della posta elettronica, puoi inviare e ricevere fax dal tuo computer. Puoi inviare fax a uno o più destinatari per volta e riceverli sulla tua casella di posta elettronica con la massima discrezione.

Come funziona

... in ricezione

1. il tuo numero di fax viene associato al tuo indirizzo di posta elettronica (ad esempio nome.cognome@azienda.it)
2. i fax in arrivo sul tuo numero sono dirottati verso il servizio Fax[WI]
3. i nostri server ricevono i fax e li inoltrano immediatamente alla tua casella di posta elettronica, allegando i documenti ricevuti in formato PDF

... e in trasmissione

1. inoltra un'email all'indirizzo di posta elettronica numero@fax.vianova.it (ad esempio 05844244201@fax.vianova.it) con allegato il documento in formato PDF da inviare
2. i nostri server convertono il documento in un fax e lo trasmettono al numero indicato
3. per ciascun fax inviato riceverai un email con il rapporto di trasmissione

Risparmio

- elimini la necessità di una **linea telefonica dedicata**
- elimini il consumo di **carta** e **toner**
- elimini gli apparati fax risparmiando i **costi di manutenzione**

Semplicità

- il servizio **non richiede password** di accesso grazie al **riconoscimento automatico** dell'**indirizzo IP** della sede Vianova
- il servizio **non richiede configurazioni** iniziali perché utilizza come mittente la ragione sociale della tua azienda
- puoi inviare un fax anche **senza allegati** digitando il testo da inviare direttamente nel corpo del messaggio di posta
- **mantieni il tuo numero** di fax con la Number Portability[WI]

Sicurezza

- il fax ricevuto è **visibile solo dal proprietario** della casella
- il **numero** di fax del mittente è **certificato** da Welcome Italia
- i fax in uscita vengono elaborati da **programmi automatici** che garantiscono la sicurezza e la **privacy**
- la tua **linea** fax è **sempre libera** e non perdi opportunità

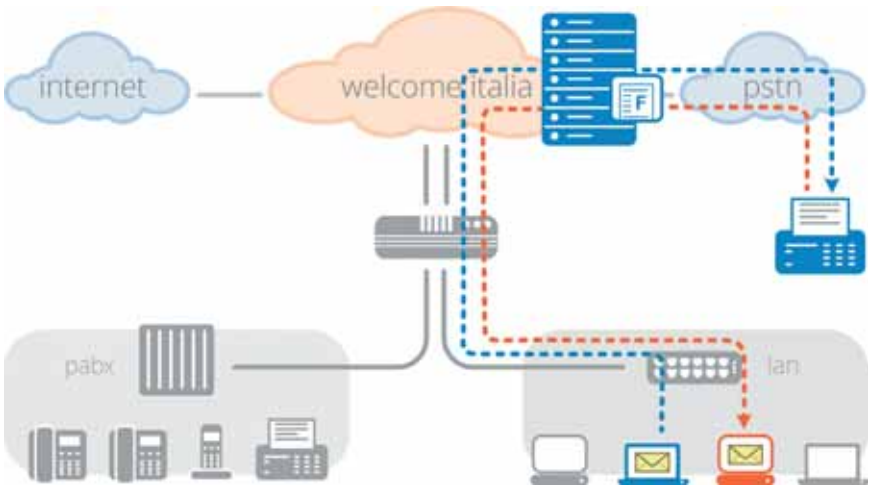
Efficienza

- puoi ricevere e inviare **contemporaneamente** tutti i fax che vuoi
- puoi **ricevere** fax anche quando sei **fuori sede** con una semplice connessione a Internet
- puoi inviare lo stesso fax anche a **più destinatari**
- puoi allegare al messaggio **più documenti** in formato PDF
- i fax inviati e ricevuti sono **consultabili** nella tua Area Clienti[WI]

Numerazioni Fax[WI] aggiuntive

È possibile attivare numerazioni aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 4,00 euro per ogni numerazione



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[WI]
- non è possibile ricevere chiamate sui numeri associati al servizio Fax[WI]
- è possibile inviare un fax fino a un massimo di 1000 destinatari per volta
- è possibile inviare fax con un massimo di 100 pagine per volta

Note

- i Server di Welcome Italia ricevono il fax nel classico formato standard CCITT G3 e lo convertono in un documento formato PDF
- il servizio Fax[WI] è disponibile anche su numerazioni 800
- nei fax ricevuti il numero reale (Calling Line Identification) del mittente viene inserito automaticamente nell'oggetto dell'email e aggiunto all'intestazione del fax
- in caso di numero occupato, di interruzione o di errore durante la trasmissione di un fax, il servizio tenterà l'inoltro per ulteriori 4 volte
- i fax inviati e ricevuti sono crittografati per proteggere le informazioni sensibili dalla lettura di personale non autorizzato
- il servizio è disponibile, su richiesta scritta da inoltrare al Servizio Clienti, anche per Clienti che utilizzano domini di posta aziendali di proprietà non gestiti da Welcome Italia

5.262.832 è il numero di pagine trasmesse e ricevute dai nostri Clienti con il servizio Fax[WI] negli ultimi 12 mesi

Costo del servizio

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

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

Conference Call

Le tue riunioni in conferenza telefonica professionale

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**.

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 della Sala Virtuale 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 della Sala Virtuale e il Codice di Sicurezza 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 della Sala Virtuale
4. la Conference Call è pronta per iniziare!

Risparmio

- riduci i **costi di trasferta**
- riduci i **tempi di organizzazione** delle tue riunioni

Efficienza

- favorisci la frequenza delle **relazioni** fra le persone
- snellisci i processi **decisionali**
- puoi **registrare** le riunioni per **riascoltarle** successivamente e **inoltrarle** per posta elettronica alle persone interessate

Semplicità

- si attiva in pochi secondi da **qualunque** 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 tuo telefono

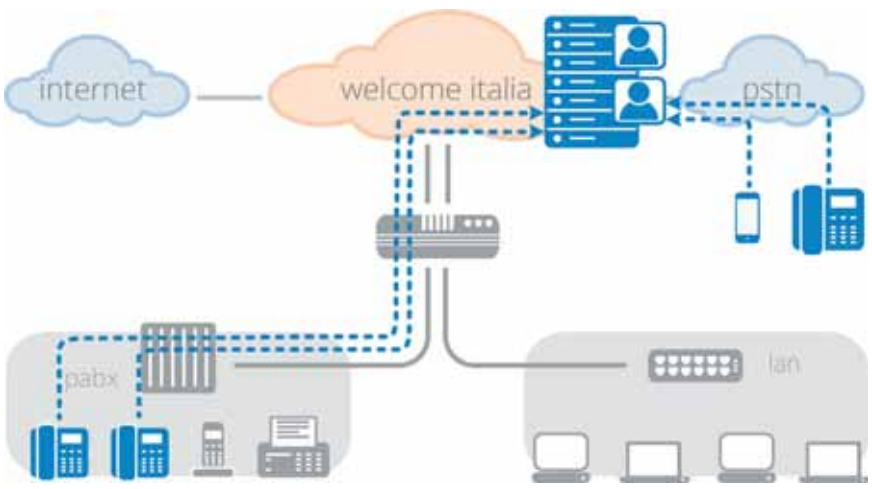
Sicurezza

- 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**

Sale Virtuali aggiuntive

È possibile attivare Sale Virtuali aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 12,00 euro per ogni Sala Virtuale



Limitazioni

- il servizio Conference Call non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- come tutti i servizi Vianova, Conference Call è un servizio di cui è vietata la rivendita a terzi
- l'assistenza di un Operatore è disponibile solo durante l'orario del Servizio Clienti di Welcome Italia
- in alcune zone le reti cellulari non sono in grado di inoltrare i codici DTMF dopo la selezione del numero impedendo la possibilità di accesso al servizio

Note

- il costo delle chiamate effettuate da sedi non Vianova è a carico del chiamante
- è possibile attivare il servizio su una numerazione Linea 800, con addebito al chiamato anche del traffico telefonico effettuato da tutti i partecipanti alle Conference Call

Lingue disponibili

Gli utenti possono accedere alla Conference Call con il supporto della lingua preferita componendo uno specifico numero telefonico di accesso.
Il servizio è disponibile nelle seguenti lingue associate ai relativi numeri telefonici.

- +39 0584 36 00 00 - italiano
- +39 0584 36 99 99 - inglese
- +39 0584 36 99 98 - francese
- +39 0584 36 99 97 - spagnolo
- +39 0584 36 99 96 - tedesco

Suggerimento

Per le tue Conference Call ricordati di usare anche Meeting[WI]

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso
- costo per partecipante: incluso

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

Meeting[WI]

Condividi il tuo schermo con altre persone collegate a internet

Meeting[WI] è un'**applicazione** da installare sul tuo computer che consente di **condividere** il tuo **schermo** con altre persone collegate a Internet.

In **tempo reale**, puoi mostrare il tuo schermo a colleghi o Clienti mentre digiti una lettera con Word, modelli un prototipo 3D con SketchUp, condividi un preventivo con Excel o presenti la tua offerta con PowerPoint.

Come funziona

1. scarica Meeting[WI] dall'area dedicata al servizio sul nostro sito www.welcomeitalia.it, esegui l'installazione guidata sul tuo computer e lancia l'applicazione
2. clicca sul pulsante "Mostra" per generare il "codice sessione" da comunicare agli altri partecipanti
3. per **partecipare a una sessione** già attiva digita invece il "**codice sessione**" che ti è stato comunicato e clicca sul pulsante "Guarda"
4. in qualunque momento, ogni partecipante di una sessione può mostrare agli altri il proprio schermo cliccando semplicemente sul pulsante "Mostra"
5. per **abbandonare la sessione** chiudi la finestra dello schermo remoto o clicca sul pulsante "Esci", se in quel momento stai mostrando il tuo schermo

Risparmio

- riduci i **costi di trasferta**
- riduci i **tempi di organizzazione** delle tue riunioni

Efficienza

- la comunicazione è **più precisa** perché il tuo interlocutore remoto vede quello che vedi tu
- facilita la **concentrazione** dei partecipanti sui documenti oggetto della riunione
- annulla le distanze e **accelera** i processi decisionali
- consente di **adeguare** automaticamente la **risoluzione** del tuo schermo a quella degli altri partecipanti, a vantaggio di una comunicazione più chiara

Semplicità

- il servizio non richiede un moderatore
- ogni partecipante può mostrare il suo schermo agli altri con un **solo clic** del mouse
- ogni partecipante può visualizzare l'**elenco** dei partecipanti
- facilita il **lavoro da casa** in caso di necessità

Sessioni Meeting[WI] aggiuntive

È possibile aumentare il numero di sessioni Meeting[WI] contemporanee oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

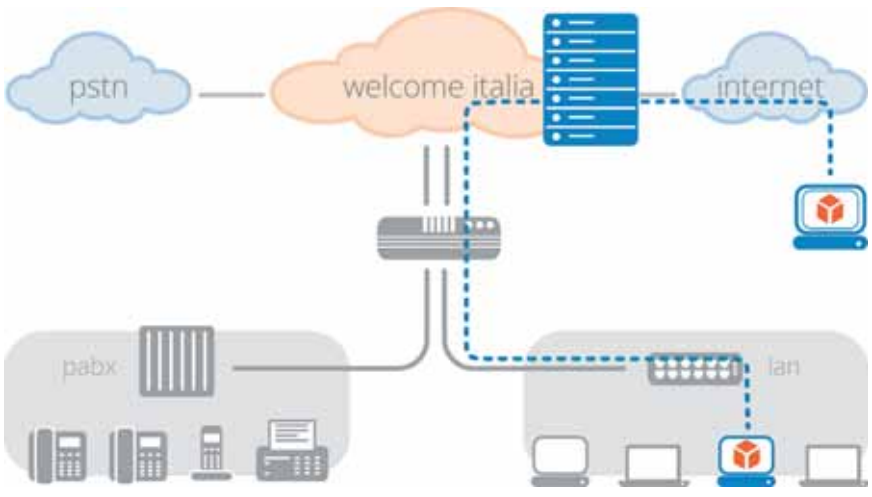
- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 12,00 euro per ogni sessione

Limitazioni

- l'applicazione è disponibile per le piattaforme Windows 7 o versione successiva e Mac OS X v10.7 Lion o successiva
- il servizio richiede che almeno uno dei partecipanti alla sessione di Meeting[WI] acceda da una sede Vianova attiva
- Welcome Italia si riserva il diritto di limitare l'accesso al servizio da parte di utenti non aderenti ai servizi Vianova
- ogni singola sessione può ospitare un massimo di 25 partecipanti
- il servizio non si presta alla condivisione di video in streaming (es. Youtube, ecc.)

Suggerimento

Per semplificare i tuoi Meeting[WI] con più di due persone ricordati di utilizzare Conference Call.



Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

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

SMS^{WI}

Invia SMS dal tuo PC a singoli o migliaia di contatti simultaneamente

Il servizio SMS^{WI} 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.

Uno strumento versatile per distinguerti dai tuoi concorrenti promuovendo i tuoi prodotti e i tuoi servizi, informando i tuoi Clienti sulle ultime novità, ricordando scadenze e appuntamenti.

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

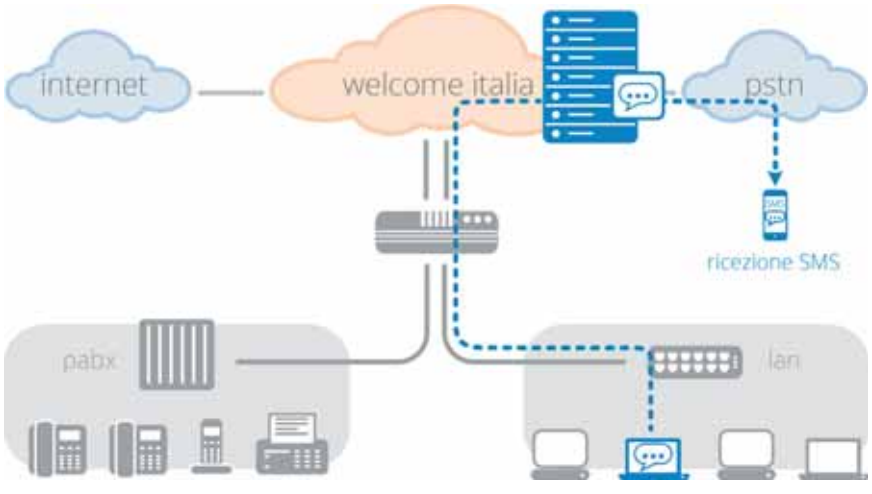
- solo i PC collegati alla tua LAN aziendale sono **abilitati** al servizio
- puoi **ricevere sul tuo cellulare** le risposte agli SMS inviati con il servizio SMS[WI]
- puoi ricevere la **notifica** dell'avvenuta ricezione del messaggio SMS da parte del cellulare destinatario

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** ai tuoi Clienti o per **ricordare** un appuntamento o una riunione
- puoi gestire una **rubrica** personale di contatti e **importare** dati da fonti esterne (Excel, file di testo, contatti di Outlook, ecc.)



Note

- il servizio SMS[WI] viene effettuato in collaborazione con Vola spa, una Società del Gruppo Welcome Italia
- le notifiche degli SMS inoltrati sono consultabili nell'area riservata del sito www.vola.it

Soluzioni a progetto

- Vola spa è specializzata nella realizzazione di soluzioni avanzate a progetto, come l'invio massivo di messaggi per campagne pubblicitarie e l'integrazione di sistemi di messaggistica SMS con sistemi di CRM aziendali

Suggerimenti

- 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

97,0% è la percentuale di SMS letti dal destinatario entro cinque minuti dalla ricezione.
(fonte: Juniper Research)

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

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

Linea 800

Un Numero Verde a disposizione dei tuoi Clienti

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** e una dimostrazione **concreta** della volontà di **servire meglio** i vostri Clienti.

Come funziona

1. chiami il nostro Servizio Clienti e scegli insieme a un nostro Operatore il numero 800 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 800 vengono dirottate verso il tuo centralino come qualunque altra chiamata in ingresso
4. i tuoi Clienti e i tuoi collaboratori potranno disporre di un ingresso gratuito alla tua azienda

Prestigio

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

Efficienza

- puoi 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

Numerazioni Linea 800 aggiuntive

È possibile attivare numerazioni Linea 800 aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: 4,00 euro per ogni numerazione

Numero verde internazionale

Il servizio consente di ricevere chiamate provenienti dalla nazione in cui è attivo il numero verde con addebito della conversazione a carico del chiamato.

- contributo di attivazione: 40,00 euro per ogni numerazione
- importo mensile**:** 6,00 euro per ogni numerazione
- costo ricezione chiamate da rete fissa e mobile: a progetto

Limitazioni

- il servizio Linea 800 non può ricevere chiamate provenienti dall'estero, fatta salva l'attivazione del servizio opzionale Numero verde internazionale
- il costo delle chiamate trasferite verso numerazioni non Vianova (es. cellulari, numerazioni estere, numerazioni di altro operatore, ecc.) è addebitato in fattura alle condizioni economiche previste dal profilo Vianova sottoscritto

A quanto potrebbe ammontare il tuo investimento pubblicitario 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 la tua azienda un investimento pubblicitario di appena 20 euro. Ma noi ti auguriamo di spendere di più!

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

Costo ricezione chiamate

- da Cliente Vianova: incluso
- da rete fissa: 1 cent €/min senza scatto alla risposta
- da rete mobile: 18 cent €/min senza scatto alla risposta

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

Selezione Passante

Fatti raggiungere direttamente sul tuo numero di interno

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 i costosi **canoni** del servizio di selezione passante di altri operatori, con Vianova il servizio è **sempre incluso**.

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 essere **riconosciuto** anche quando chiami un **cellulare** dall'ufficio (il tuo numero di interno appare sul display del telefonino)

Efficienza

- attivando il servizio di deviata 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 Selezione Passante è **già attivo** sulle tue attuali numerazioni, con il servizio Number Portability[WI] lo **trasferiamo automaticamente** sulle nuove linee di Welcome Italia

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

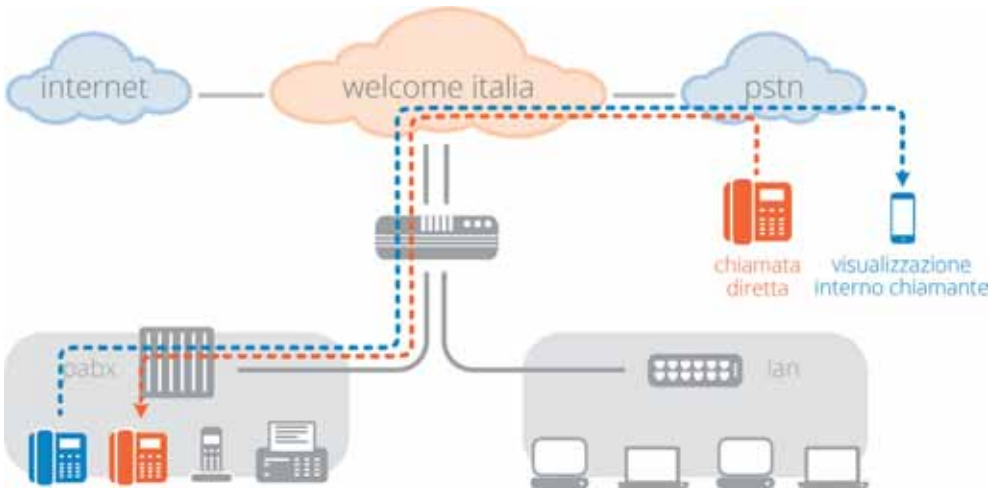
Con il servizio Number Portability[WI] puoi **conservare** il tuo numero **attuale** (quello pubblicato in elenco) e richiedere a Welcome Italia un **nuovo arco di numerazione** con il prefisso della tua città da associare ai telefoni interni del tuo centralino telefonico.

Limitazioni

- il servizio Selezione Passante non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- 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
- con il servizio Selezione Passante l'eventuale deviazione delle chiamate deve essere effettuata dal singolo interno telefonico tramite l'equivalente funzionalità del PABX

Nota

- gli archi di numerazione pubblici sono una risorsa scarsa e la loro richiesta deve essere giustificata da reali esigenze aziendali



Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

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

PEC

Valore legale alle tue comunicazioni email

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 di consegna.

La raccomandata con ricevuta di ritorno dal tuo computer.

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

Come funziona

- 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 del messaggio di posta elettronica certificata
- 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 grazie ai servizi antivirus e alla certificazione del mittente
- garantisce **l'opponibilità a terzi** in caso di contenzioso
- utilizza protocolli **sicuri** e **crittografati**

Semplicità

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

Caselle PEC aggiuntive

Puoi acquistare caselle aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: 5,00 euro
- importo mensile: 1,00 euro per ogni casella

Spazio PEC aggiuntivo

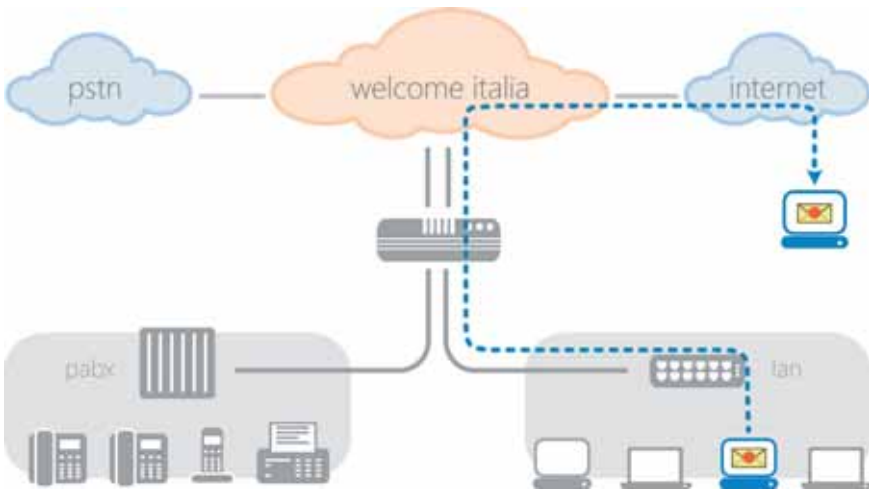
Puoi acquistare fino a 5 GB di spazio disco aggiuntivo per la tua casella PEC.

- contributo di attivazione: 5,00 euro
- importo mensile: 1,00 euro per GB

Dominio PEC aggiuntivo

Puoi certificare un tuo dominio o registrarne uno nuovo oltre a quello incluso nel tuo profilo Vianova.

- contributo di attivazione: 5,00 euro
- importo mensile: 2,00 euro per ogni dominio



Limitazioni

- nel profilo Vianova 1.1 le caselle PEC sono fornite solo sul dominio pec.wmail.it
- ogni profilo Vianova include una casella PEC per ogni canale voce
- ogni casella PEC dispone di 1 GB di spazio email indipendente in aggiunta a quello indicato nel 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
- la dimensione massima di un messaggio PEC è di 50 MB (compresi gli allegati)
- il servizio non consente la certificazione di caselle con nome utente "postmaster"
- 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 conoscenza nascosta (CCN)
- è possibile inviare un messaggio fino a un massimo di 50 destinatari; in questo caso il mittente riceverà un'email di avvenuta consegna per ogni destinatario
- l'eventuale disdetta del contratto Vianova, comporta la cancellazione delle caselle PEC, dei messaggi inviati e ricevuti e la decertificazione del dominio PEC attivato
- la lunghezza massima di un indirizzo PEC non può superare gli 80 caratteri

Note

- il servizio è erogato in collaborazione con un Gestore accreditato dall'Agenzia per L'Italia Digitale (AgID)
- 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 una copia con lo stesso valore giuridico delle ricevute originali

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

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

Line Recovery

Garantisci la continuità del tuo lavoro con una linea di backup

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.

Come funziona

1. il servizio è realizzato tramite una combinazione di due o più collegamenti in modalità failover e bonding in tecnologia ADSL, HDSL, SHDSL o FTTC
2. in caso di disservizio di una linea, gli apparati commutano automaticamente i servizi Voce e Dati sulle altre linee collegate e contestualmente inviano al NOC (Network Operation Center) di Welcome Italia la segnalazione del guasto
3. il NOC prende in carico il guasto entro 15 minuti e contatta il Cliente per raccogliere informazioni
4. appena risolto il guasto gli apparati ripristinano automaticamente 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 **33%** dei casi, informandoti in anticipo dell'anomalia prima ancora che te ne sia accorto

Opzione Backup Dati 3G per profili Vianova 1.1 e 1.5

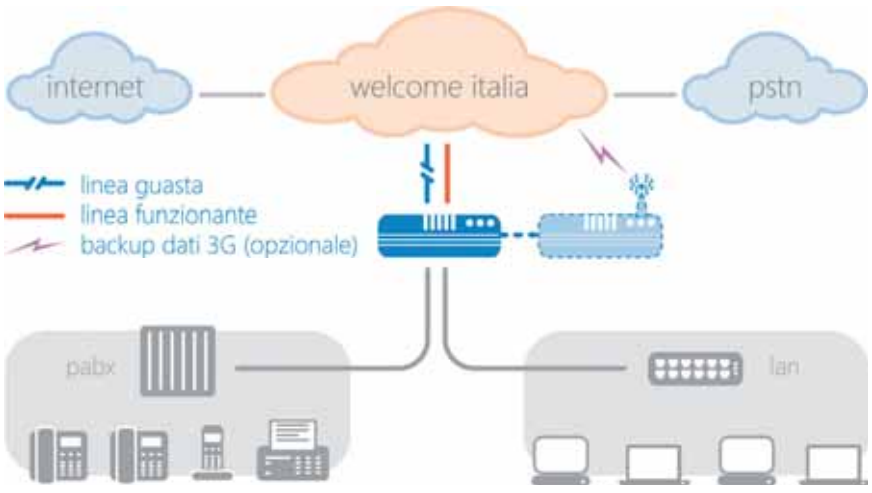
Il servizio opzionale ti consente di avvalerti di una linea di backup dati su rete mobile 3G, per garantire in automatico la continuità del tuo lavoro e il **mantenimento dei tuoi indirizzi IP** anche in caso di guasto della linea principale.

L'opzione consente il funzionamento dei servizi di navigazione web, posta elettronica, POS IP, Fax[WI], accesso remoto, VPN, ecc.

- contributo di attivazione: 120,00 euro ridotto a 80,00 euro se contestuale alla sottoscrizione del contratto
- importo mensile: 25,00 euro

Opzione Line Recovery per profilo Vianova 1.5

- contributo di attivazione: 120,00 euro ridotto a 80,00 euro se contestuale alla sottoscrizione del contratto
- importo mensile con backup Voce e Dati: 35,00 euro
- importo mensile backup solo Dati: 25,00 euro (disponibile solo sul profilo con accesso SHDSL)



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[WI] 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 linea di backup si attiva solo in caso di guasto della linea principale
- nel profilo Vianova 1.5 con accesso simmetrico SHDSL il servizio Line Recovery è realizzato con l'attestazione di un accesso ADSL sul router Cisco 1841
- nei profili Vianova 30+ o quelli con accesso in tecnologia FTTH o FTTC, la linea di backup si attiva solo in caso di guasto della linea principale
- il servizio Backup Dati 3G è disponibile solo per i profili Vianova 1.1 e 1.5
- nel profilo Vianova 1.1 il servizio Line Recovery è disponibile soltanto con l'opzione Backup Dati 3G
- il servizio Backup Dati 3G è attivabile solo in presenza di copertura 3G nella zona d'installazione
- il servizio Backup Dati 3G supporta la funzionalità di pagamento elettronico con i soli POS IP

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

Fattura[WI]

Chiarezza e trasparenza dei tuoi consumi in una sola pagina

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

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 e 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. 9.000.000,00 i.v. - Gruppo Quinta

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

Fattura servizi ottobre 2014

n. fattura	data fattura	divisa	partner
061946	31-10-2014	euro	Welcome Italia

cod. Cliente	partita IVA	codice fiscale
09050000	01215480498	

pagamento	banca d'appoggio	ager
SDD	BNL	Mila

servizio
Profili Vianova
Servizi aggiuntivi
Servizi opzionali
Servizi a consumo
Altri servizi

totale servizi
1.072,64

Voce — Totale minuti conversazione
Dati — Megabyte tramessi e ricevuti
Servizio Clienti — Chiamate al numero verde
Servizio Clienti — Tempo medio risposta (squilli)

Legenda grafici — anno corrente — anno precedente

chiamate uscenti	risposte	%	durata	%	durata media
Locali	461	81,7	873:08	20,4	1:54
Nazionali	582	75,8	1.024:03	23,9	1:46
Cellulari	564	66,7	1.015:45	23,7	1:48
Internazionali	338	72,8	1.227:12	28,6	3:38
Non geografiche	44	89,8	149:29	3,5	3:24
Totale	**1.989**	**73,9**	**4.289:37**	**100,0**	**2:09**

chiamate entranti	risposte	%	risposta media	durata	durata media
Centralino	4.185	61,3	1,8	4.511:57	1:05
Linee 800	158	91,9	4,2	421:20	2:40
Conference call	-	-	-	-	-
Totale	**4.343**	**62,1**	**1,9**	**4.933:17**	**1:08**

145 *ti rispondiamo in tre squilli*

©2008

spett.le
Franco Ferrero srl

Viale Kennedy, 202
20100 Milano (MI)

tel 02.740905131
fax 02.210909624

	account manager	contraente		
	Paolo Rossi	Anna Ferrero		
sede legale	Milano - Viale Kennedy, 202			
zia		ABI	CAB	C/C
ano Corso Buenos Aires		01005	01603	123456789/4

	contributo attivazione	importo rateo	importo mensile	consumo	bonus	importo totale
	--	--	680,00	--	--	680,00
	45,00	--	2,00	--	--	47,00
	--	--	110,00	--	--	110,00
	--	--	--	235,64	--	235,64
	--	--	--	--	--	--

totale imponibile	aliquota IVA	totale IVA	totale fattura
1.072,64	22%	235,98	1.308,62

sta elettronica
ssaggi trasmessi e ricevuti

Fax Centrex
Fax trasmessi e ricevuti

Antispam e antivirus
Messaggi intercettati e bloccati

ssurance
si aperti

Servizi
Totale imponibile (euro)

Crediti scaduti
Importo progressivo (euro)

I pagamenti sono regolari.
Grazie

anno precedente

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

importo	non risposte	%	occupate	%
-	3	0,0	2.635	38,6
27,20	4	2,3	10	5,8
-	-	-	-	-
27,20	**7**	**0,1**	**2.645**	**37,8**

Perchè 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 Vianova si arricchisce ogni anno di nuovi servizi inclusi nel prezzo
4. perché lavoriamo al tuo fianco per garantire alla tua impresa i migliori servizi di telecomunicazione
5. perché c'impegniamo a conquistare ogni giorno la tua fiducia per sempre

Grazie e buon lavoro!

2014 Welcome Italia spa - tutti i diritti riservati

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

Servizi voce - Totale minuti
Totale minuti di conversazione delle chiamate entranti e 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[WI] - Pagine ricevute
Numero mensile di pagine fax trasmesse e ricevute dalla tua azienda con il servizio Fax[WI]

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 (istruzioni, modifiche configurazioni, supporto a consulenti esterni, guasti) 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

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

Number Portability[WI]

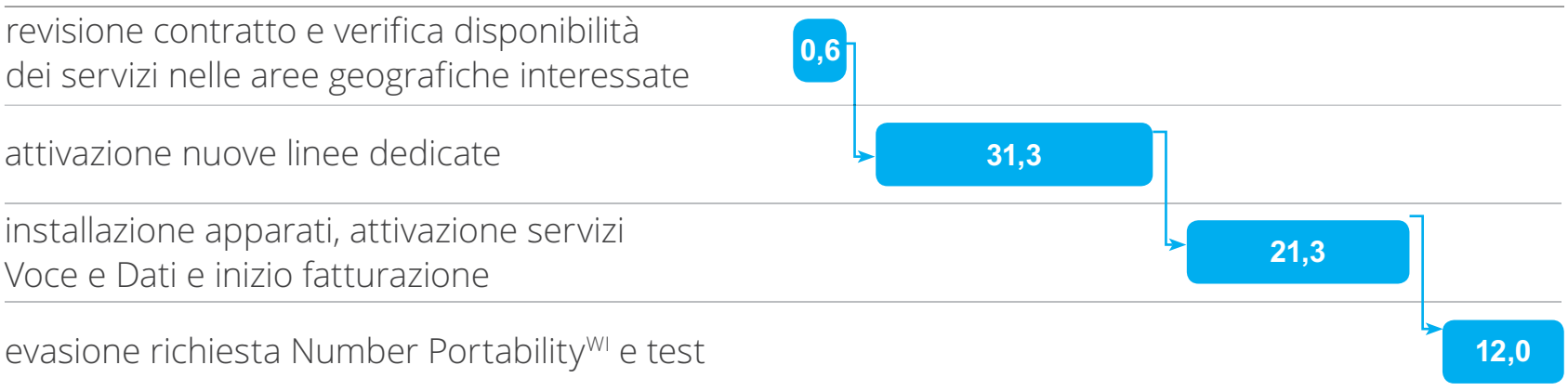
Mantieni i tuoi numeri telefonici con la nostra semplicità

Con il servizio Number Portability[WI] **non paghi più il canone** al tuo vecchio Operatore e mantieni i tuoi numeri telefonici.

Porta i tuoi numeri con semplicità.

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

Fasi del processo



i valori indicati si riferiscono ai giorni medi di attivazione degli ultimi 12 mesi

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 un nuovo numero di telefono oppure vuoi cambiare quello attuale?

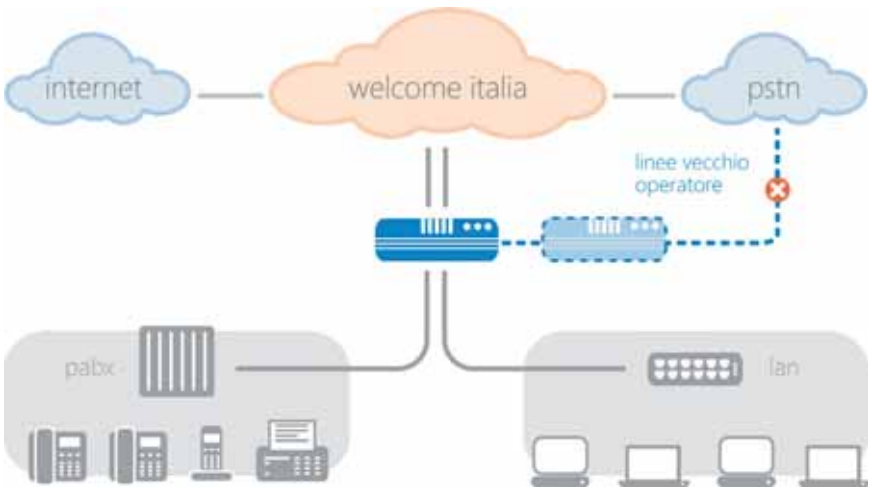
Chiama il nostro Servizio Clienti per **scegliere il nuovo numero** Welcome Italia di tuo gradimento **con il prefisso della tua città**.

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.

Questa modalità prevede la duplicazione delle risorse necessarie (apparati, porte, ecc.) in modo da superare la necessità della presenza di un tecnico nel giorno del passaggio delle linee dal vecchio Operatore.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso



Limitazioni

- la modalità Dual Operator non è disponibile nel profilo Vianova 1.1 e nel Servizio Avanzato SIP Trunk
- 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

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

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

306,3 sono i milioni di minuti di conversazione effettuati dai nostri Clienti negli ultimi 12 mesi

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

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

Line Test[WI]

Misura le performance della tua linea Vianova

Line Test[WI] misura la velocità di **upstream** e di **downstream** del tuo computer e rileva automaticamente i **parametri** e le **performance** della tua Linea Vianova.

Le prestazioni della tua linea sempre sotto controllo.

Oltre a rappresentare un utilissimo strumento di **analisi**, il servizio consente ai nostri Clienti di **condividere** con Welcome Italia le stesse **informazioni** in un'ottica di **piena trasparenza**.\

Come funziona

Il servizio è disponibile sul sito di Welcome Italia e mostra i seguenti risultati principali:

- **Velocità del tuo Computer**: è la velocità del computer dal quale stai effettuando il Test
- **Velocità della tua linea Vianova**: è la velocità che include, oltre alla banda utilizzata dal tuo computer, anche quella utilizzata in quel momento dagli altri apparati (computer, server, terminali WiFi, ecc.) eventualmente collegati alla LAN della tua sede
- Line Test[WI] mostra inoltre i parametri caratteristici della tua linea Vianova, come ping, velocità di aggancio, margine di rumore, attenuazione, ecc.
- i dati di ogni test effettuato sono raccolti e memorizzati negli archivi di Welcome Italia e consultabili nella tua Area Clienti

Sicurezza

- permette di identificare eventuali **problemi di connessione** all'interno della LAN o sulla linea di accesso
- consente di evidenziare eventuali **consumi di banda** da parte di altri utenti collegati alla tua LAN (es. utenti Wi-Fi)

Efficienza

- somma il traffico generato da tutti gli apparati collegati alla tua LAN e mostra **l'effettivo impiego di banda** della tua linea
- i **risultati** di ogni test vengono **salvati e monitorati** per prevenire i problemi e facilitarne la risoluzione

Rispetto

- confronta l'effettiva velocità di connessione con quella indicata dal **proprio profilo Vianova**
- evidenzia i valori considerati non conformi agli standard di Welcome Italia per una maggiore **trasparenza** e una più rapida **risoluzione del problema**

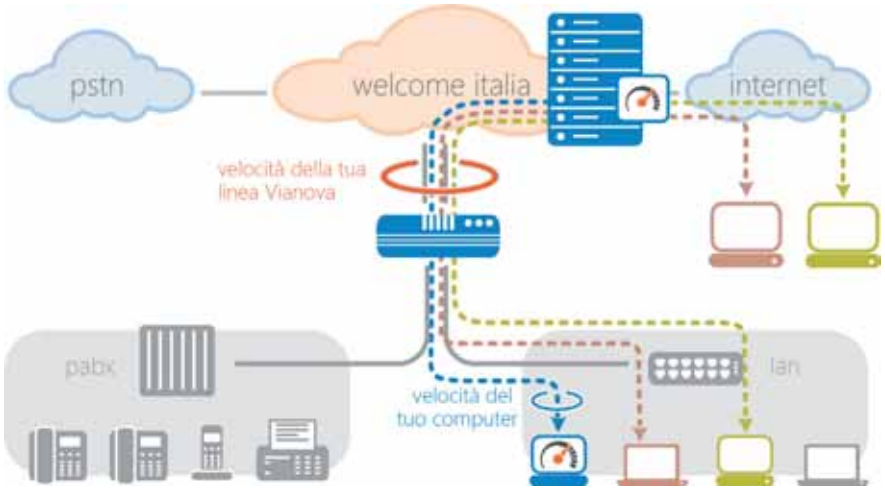
Velocità del tuo Computer in Kbps

direzione	adesso	max	media
↓ download	-	4.046	3.952
↑ upload	398	475	399

Velocità della tua linea Vianova in Kbps

direzione	adesso	max	media	contratto	%
↓ download	-	4.279	4.180	4.096	102,0
↑ upload	475	485	467	512	-

Parametri della tua linea di accesso Vianova		download	upload
modello router	Cisco 1841		
ping	11,8 ms		
ADSL 1	identificativo di linea U004701245		
ADSL 1	stadio di linea Saronno		
ADSL 1	modalità di trasmissione fast		
ADSL 1	velocità di aggancio	4.832 Kbps	640 Kbps
ADSL 1	margine di rumore	10,5 dB	8,0 dB
ADSL 1	attenuazione	14,0 dB	14,0 dB
ADSL 1	Dati - circuito di trasporto VLAN 335		
ADSL 1	Dati - utilizzo circuito di trasporto	19,4 %	3,0 %
ADSL 1	Dati - circuito cliente VC 1052		
ADSL 1	Voce - circuito di trasporto VLAN 336		
ADSL 1	Voce - utilizzo circuito di trasporto	0,9 %	0,9 %
ADSL 1	Voce - circuito cliente VC 2092		



Limitazioni

- il servizio Line Test[WI] richiede l'installazione di Java, non disponibile su iOS di Apple e Android

Note

- il campo "velocità contrattuale" indica la velocità prevista per il profilo Vianova sottoscritto (al netto della banda occupata dall'overhead) e dipende dalle tecnologie di accesso utilizzate (xDSL, fibra ottica, ponte radio, ecc.)
- in condizioni di particolare vicinanza della tua sede alla centrale è possibile che la velocità di linea risulti maggiore di quella contrattuale e che il valore percentuale ottenuto superi quindi il 100%

224.427 è il numero di Line Test[WI] effettuati dai nostri Clienti negli ultimi 12 mesi

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

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

Area Clienti[WI]

Consulta il tuo pannello con informazioni sempre aggiornate

L'Area Clienti[WI] 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 monitorare i tuoi consumi ed i servizi utilizzati, gestire i tuoi accessi e consultare una rubrica telefonica aziendale che si aggiorna da sola.

Accessi profilati

Welcome Italia offre un accesso profilato per ciascun utente aziendale tramite **Single Sign On**, un unico account e password per accedere con comodità e riservatezza alle varie sezioni informative dell'Area Clienti[WI], alla tua casella di posta elettronica Mail[WI] e ad altri servizi Vianova.

Per ogni singolo utente è possibile associare uno dei profili di accesso alle pagine dell'Area Clienti[WI], predefiniti o personalizzati, in base alle sue esigenze informative (puoi ad esempio configurare un utente per il tuo commercialista e abilitarlo alla visione delle sole pagine relative alla fatturazione).

Web App

L'Area Clienti[WI] consente l'accesso diretto alle Web App, ovvero i **pannelli di controllo dei servizi Vianova**, come Mail[WI], Drive[WI], Analysis[WI], Proxy[WI] e Cloud[WI].

Statistiche interattive

Grafici mensili e statistiche di facile comprensione permettono di **monitorare** i trend dei diversi servizi e le relative spese e di **analizzare** in dettaglio i dati utilizzando comode funzioni di filtro sul periodo interessato.
Tutte le principali informazioni amministrative contenute nell'Area Clienti[WI] possono essere riepilogate e suddivise per ciascuna sede aziendale.

Rubrica

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

Fattura online

La fattura diventa un documento interattivo che aiuta a verificare il dettaglio degli addebiti per il periodo selezionato e per tutte le tipologie di servizio. È possibile **visualizzare** e **scaricare** le fatture dei mesi precedenti con il rispettivo dettaglio delle chiamate telefoniche effettuate suddivise per linea e per sede.
È inoltre possibile avere sempre a portata di mano, nella massima trasparenza, le condizioni economiche **applicate** sulle diverse direttrici di traffico e tipologie di servizio utilizzate.

Strumenti di analisi

L'Area Clienti[WI] fornisce utili strumenti di **analisi commerciale e amministrativa** perché consente di avere sempre a disposizione statistiche e report per analizzare in modo dettagliato l'utilizzo dei tuoi servizi di telecomunicazione, come la cronologia delle chiamate, i Fax[WI] inviati e ricevuti, le Conference Call effettuate, ecc.

L'Area Clienti[WI] consente inoltre il monitoraggio in tempo reale dei **consumi di banda** delle tue connessioni, lo stato delle tue linee di accesso e lo storico dei Line Test[WI] effettuati dalle tue sedi Vianova.

Limitazioni

- l'accesso alle Web App di Mail[WI], Analysys[WI] e Proxy[WI] richiede l'attivazione dei rispettivi servizi
- per creare una casella Mail[WI] è necessario configurare il rispettivo utente dell'Area Clienti[WI]

Note

- è possibile creare utenti dell'Area Clienti[WI] associati a caselle di posta non Mail[WI]
- l'accesso all'Area Clienti[WI] da una sede Vianova permetterà il riconoscimento automatico del Cliente e la visione senza login delle pagine previste dal profilo di default "aziendale"
- 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

Costo del servizio

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso

Servizi avanzati

Ulteriori vantaggi e sicurezza alle tue telecomunicazioni

Call Recovery[WI - incluso]

In caso di guasto di tutte le linee Vianova, il nostro Servizio Clienti configura, su tua richiesta, la deviazione delle chiamate in ingresso verso un numero telefonico di rete fissa o mobile. Il costo delle chiamate è a carico di Welcome Italia.

ISDN Flex[WI - incluso]

Con Vianova è possibile configurare gli accessi base ISDN BRI con un solo canale voce evitando di sostituire la tecnologia di accesso del tuo PABX. È inoltre possibile, con soluzioni a progetto, configurare accessi primari ISDN PRI con il numero di canali voce da te desiderati.

UPS [incluso]

I servizi Vianova sono garantiti anche in caso di temporanea assenza di alimentazione grazie a un gruppo di continuità (UPS) dedicato, fornito in comodato d'uso gratuito. Il servizio garantisce l'alimentazione degli apparati Vianova fino a circa 30 minuti.

Mail Server Reload [incluso]

Il servizio è riservato ai Clienti che utilizzano un Mail Server (ad esempio Microsoft Exchange) presso la propria sede e conserva per cinque giorni tutti i messaggi in arrivo in caso di una temporanea indisponibilità del tuo Server. Al suo riavvio tutti i messaggi saranno immediatamente scaricati.

Best Price [incluso]

Nelle offerte Vianova multisede i prezzi delle chiamate sono sempre quelli del profilo Vianova più grande.

Teleprogrammazione PABX ISDN [incluso]

Il servizio consente la teleprogrammazione da remoto del tuo PABX ISDN.

Firewalling [incluso]

La tua LAN è protetta da attacchi esterni grazie alla fornitura in comodato d'uso di Router certificati e alle funzionalità di Access Control List (ACL) gestite da Welcome Italia.

Port Forwarding [incluso]

Il servizio consiste nella configurazione dei servizi di Network Address Translation (NAT) e Port Address Translation (PAT) e consente la teleassistenza e l'accesso remoto verso apparati o servizi (programmi di contabilità, PABX, Web Server, ecc.) interni alla tua LAN.

SIP Trunk[WI - incluso]

Il servizio consente il collegamento nativo del tuo IP-PABX agli apparati Vianova tramite l'utilizzo del protocollo standard SIP.
Il servizio consente inoltre l'utilizzo simultaneo di linee tradizionali POTS e ISDN.

Company Price[WI - incluso]

Il servizio permette di chiamare, dalla tua sede Vianova, i cellulari della tua azienda al costo di soli 2 centesimi al minuto (senza scatto alla risposta), indipendentemente dall'operatore di telefonia mobile utilizzato.
Per iniziare a risparmiare invia un'email all'indirizzo info@welcomeitalia.it indicando i numeri di cellulare su cui attivare il servizio e allegando la fattura o il contratto con il tuo operatore mobile.

Servizi telefonici supplementari incluso

- **blocco selettivo**: disabilitazione delle chiamate in uscita verso destinazioni internazionali, numerazioni geografiche, non geografiche e cellulari
- **deviazione delle chiamate** con presentazione del numero del chiamante (ad esempio cellulare) o del numero della tua sede Vianova
- **identificativo del chiamante**: visualizzazione dell'identificativo del numero chiamante in ingresso su linee ISDN o POTS (CLIP)
- **mascheramento del chiamante**: inibizione dinamica o permanente dell'identificativo del proprio numero su linee ISDN o POTS (CLIR)
- **avviso di chiamata**: segnalazione tramite tono acustico dell'arrivo di una seconda chiamata su linea analogica (POTS) in conversazione
- **connect ISDN**: rilevazione inizio conversazione per sistemi di documentazione del traffico telefonico (ad esempio Blue's, Fidelio) per uso aziendale o alberghiero

Trasloco[WI] - opzionale

In caso di trasloco della tua azienda, i servizi Vianova ti seguono senza necessità di interrompere il tuo lavoro.

Il processo prevede la preventiva installazione delle nuove linee e degli apparati nella tua nuova sede e, alla data e all'ora concordata, l'effettivo trasferimento degli altri servizi che avviene senza che tu perda nemmeno una chiamata telefonica. Il ritiro degli apparati dalla vecchia sede è a carico di Welcome Italia.

- contributo una tantum: 80% del contributo di attivazione del profilo Vianova da traslocare nella nuova sede (rateizzabile fino a 36 mesi)

Downgrade e Upgrade opzionale

Il servizio consente di variare la configurazione del tuo profilo Vianova.

- senza intervento tecnico presso la sede del Cliente: incluso
- con intervento tecnico presso la sede del Cliente: 150,00 euro una tantum
- contributo di attivazione in caso di upgrade: differenza tra il costo del contributo previsto per il nuovo profilo e quello previsto nel profilo precedente

Indirizzi pubblici IPv4 opzionale

Il servizio prevede il rilascio di indirizzi IPv4 aggiuntivi oltre a quelli già previsti nel profilo Vianova scelto.

- importo mensile: 1,00 euro ogni indirizzo IP aggiuntivo

Limitazioni

- nel caso in cui il Cliente sia dotato di un Firewall di proprietà, il servizio Firewalling di Welcome Italia viene disabilitato
- Welcome Italia non effettua la configurazione di Firewall di proprietà del Cliente
- nei profili Vianova 1.5 e 6.12, l'IP-PABX da collegare in SIP Trunk[WI] deve supportare i codec voce G729 e G711 oltre al protocollo T.38 per l'invio e la ricezione dei fax
- nel profilo Vianova 1.1 i servizi ISDN Flex[WI], UPS, Sip Trunk[WI] e Teleprogrammazione PABX ISDN non sono disponibili
- in caso di richiesta di Port Forwarding dei protocolli IPsec, PPTP, GRE e L2TP, è necessario sottoscrivere il servizio opzionale VPN UnManaged
- il servizio Company Price[WI] si applica ai soli numeri di cellulare, con prefisso nazionale, intestati alla partita IVA della tua azienda e comprovati da idonea documentazione (ad esempio fattura o contratto con l'operatore di telefonia mobile utilizzato)
- il servizio Company Price[WI] decorre retroattivamente dal primo del mese in cui è stata ricevuta la richiesta di attivazione (ad esempio per una richiesta ricevuta entro il mese di gennaio, il prezzo è applicato dal primo di gennaio)

Note

- nel servizio Firewalling, le configurazioni degli apparati sono salvate e conservate sui sistemi di Network Management di Welcome Italia per ripristinare le funzionalità originali in caso di sostituzione di apparati guasti
- i profili Vianova 15.22, 24.30 e 30+ in SIP Trunk[WI] nativo includono le funzionalità di Session Border Controller (SBC) per il transcoding dei Codec voce
- se il trasloco di una sede Vianova avviene all'interno dello stesso distretto telefonico (stesso prefisso), le numerazioni telefoniche vengono mantenute.

Vianova 1.1

esercizi commerciali e telelavoro

È la soluzione integrata Voce e Dati per postazioni remote di telelavoro, esercizi commerciali o piccole sedi periferiche di imprese che vogliono sfruttare i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento a Internet professionale.

In sintesi

- un **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 10 Mbps** in downstream e **fino a 1 Mbps** in upstream
- **banda minima garantita** di 128 Kbps
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent** €/min e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari aziendali a 2 cent** €/min con il servizio Company Price[WI]
- chiamate verso gli **altri cellulari a 10 cent** €/min
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **6 GB** di spazio email su cui è possibile configurare un numero **illimitato** di caselle di posta elettronica POP3 o IMAP sul dominio **wmail.it**
- **una sessione** di Meeting[WI]
- **una numerazione** Linea 800
- una casella **PEC**
- **un indirizzi IP** pubblico IPv4
- router **Cisco** serie 800

canali voce	banda di accesso	utenti Mail[WI]	caselle PEC	utenti Drive[WI]	sessioni Meeting[WI]	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Fax[WI]	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
1	10-1	-	1	-	1	-	1	1	6	-	280,00	55,00

Servizi inclusi

Fax[WI]

Meeting[WI]

SMS[WI]

Linea 800

PEC

Number Portability[WI]

Line Test[WI]

Fattura[WI]

Area Clienti[WI]

Servizi avanzati

145

Servizi opzionali

Line Recovery

VPN

Cloud[WI]

Analysis[WI]

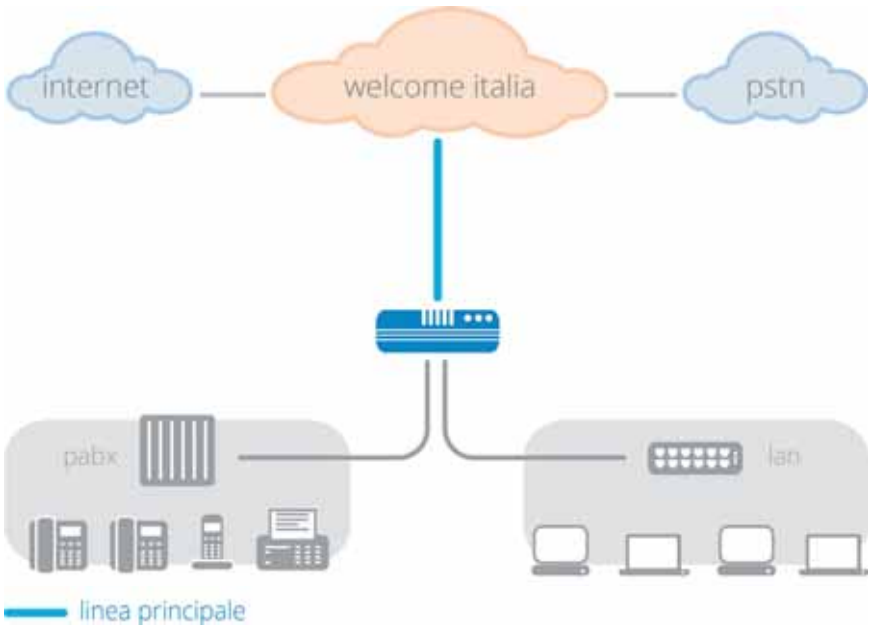
Proxy[WI]

IP Centrex

Opzione Accesso FTTC (Fiber To The Cabinet)

Nelle aree coperte dal servizio è possibile attivare un accesso FTTC con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 3 in upstream.

- contributo di attivazione: incluso se contestuale all'installazione del profilo oppure 80,00 euro se attivato successivamente
- importo mensile: 15,00 euro



Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- il profilo prevede un accesso su rete Ethernet con velocità fino a 10 Mbps in downstream e 1 Mbps in upstream, se non disponibile il profilo prevede un accesso su rete ATM con velocità fino a 7 Mbps in downstream e 512 Kbps in upstream
- la velocità minima per erogare il servizio è 1,2 Mbps in downstream e 128 Kbps in upstream
- nel servizio Number Portability[WI] la modalità Dual Operator non è disponibile
- i servizi UPS e ISDN Flex[WI] non sono disponibili
- è possibile attivare caselle di Posta Elettronica Certificata solo sul dominio wmail.it
- in caso di interruzione dell'energia elettrica, i servizi Voce e Dati non sono in grado di funzionare e pertanto consigliamo, in caso di utilizzo di telefoni di emergenza in ascensore, di aderire ai profili di offerta superiori
- l'opzione Line Recovery è disponibile soltanto con il servizio Backup Dati 3G

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 fino a 36 mesi senza interessi
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS

38,8 sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo negli ultimi 12 mesi

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

Vianova 1.5

Imprese da 1 a 5 linee

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

In sintesi

- un **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 10 Mbps** in downstream e **fino a 1 Mbps** in upstream (fino a **2 Mbps simmetrici** con accesso SHDSL)
- **banda minima garantita** di 256 Kbps con accesso asimmetrico e 512 Kbps con accesso simmetrico
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent** €/min e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari aziendali a 2 cent** €/min con il servizio Company Price[WI]
- chiamate verso gli **altri cellulari a 9 cent** €/min
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **1 sala virtuale** di Conference Call e **fino a 3 sessioni** contemporanee di Meeting[WI]
- **fino a 2** numerazioni Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 30** utenti Mail[WI] e Drive[WI] liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 60 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **2 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **1 GB** di spazio web
- router **Cisco** serie 800 o **Vianova MG100** con **UPS** dedicato

canali voce	banda di accesso	utenti Mail[WI]	caselle PEC	utenti Drive[WI]	sessioni Meeting[WI]	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Fax[WI]	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
1	10-1	6	1	6	1	1	1	1	12	1	280,00	75,00
2	10-1	12	2	12	2	1	1	2	24	1	280,00	105,00
3	10-1	18	3	18	2	1	2	3	36	1	280,00	135,00
4	10-1	24	4	24	3	1	2	4	48	1	360,00	165,00
5	10-1	30	5	30	3	1	2	5	60	1	360,00	195,00
5	2-2	30	5	30	3	1	2	5	60	1	440,00	245,00

Servizi inclusi

Mail[WI]
Hosting
Drive[WI]
Fax[WI]
Conference Call
Meeting[WI]
SMS[WI]
Linea 800
Selezione Passante
PEC
Number Portability[WI]
Line Test[WI]
Fattura[WI]
Area Clienti[WI]
Servizi avanzati
145

Servizi opzionali

Line Recovery
VPN
Cloud[WI]
Analysis[WI]
Proxy[WI]
IP Centrex

Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- nei profili con accesso ADSL il servizio opzionale Line Recovery è realizzato con un secondo router che garantisce il backup automatico della linea. in caso di guasto del router principale, il servizio dovrà essere ripristinato manualmente dal NOC
- il profilo prevede un accesso su rete Ethernet con velocità fino a 10 Mbps in downstream e 1 Mbps in upstream, se non disponibile il profilo prevede un accesso su rete ATM con velocità fino a 7 Mbps in downstream e 512 Kbps in upstream
- la velocità minima per erogare il servizio è 1,2 Mbps in downstream e 256 Kbps in upstream

Note

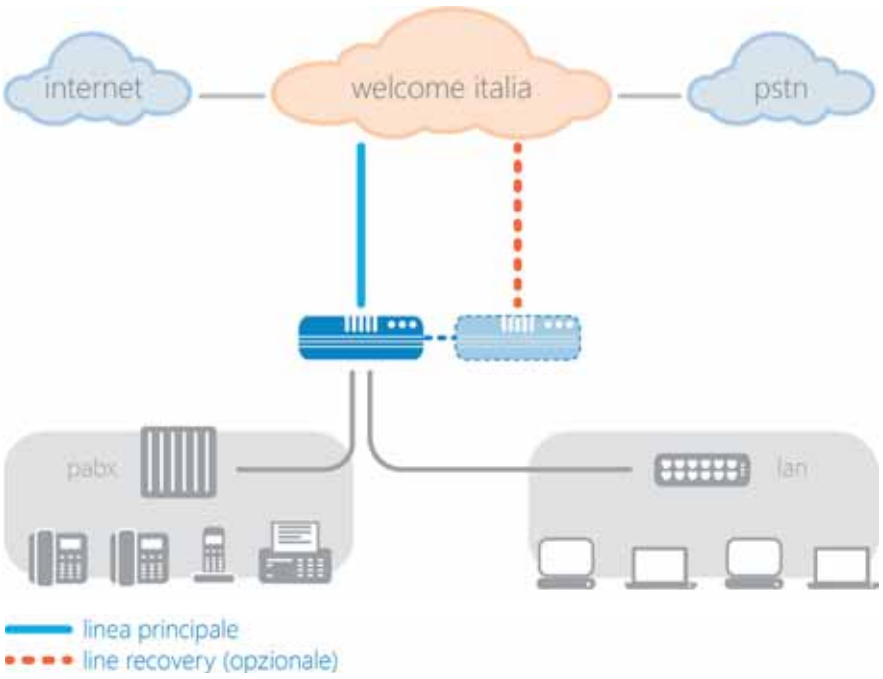
- l'offerta include l'installazione, la manutenzione e il comodato d'uso di Router e Gateway per collegare il centralino telefonico (PABX) e la rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili fino a 36 mesi senza interessi
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- nel profilo con accesso simmetrico SHDSL è impiegato un router Cisco 1841 o superiore

Opzione Accesso FTTC (Fiber To The Cabinet)

Nelle aree coperte dal servizio è possibile attivare un accesso FTTC con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 3 in upstream.

- contributo di attivazione: incluso se contestuale all'installazione del profilo oppure 80,00 euro se attivato successivamente
- importo mensile: 15,00 euro

39,8 sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo negli ultimi 12 mesi



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

Vianova 6.12

Imprese da 6 a 12 linee

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

In sintesi

- un **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 30 Mbps** in downstream e **fino a 3 Mbps** in upstream
- **banda minima garantita** di 768 Kbps
- servizio di **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
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent** €/min e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari aziendali a 2 cent** €/min con il servizio Company Price[WI]
- chiamate verso gli **altri cellulari a 8 cent** €/min
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **2 sale virtuali** di Conference Call e **4 sessioni** contemporanee di Meeting[WI]
- **3 numerazioni** Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 72** utenti Mail[WI] e Drive[WI] liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 144 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **4 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **2 GB** di spazio web
- router **Cisco** serie 1900 con **UPS** dedicato

canali voce	banda di accesso	utenti Mail[WI]	caselle PEC	utenti Drive[WI]	sessioni Meeting[WI]	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Fax[WI]	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
6	30-3	36	6	36	4	2	3	6	72	2	600,00	320,00
7	30-3	42	7	42	4	2	3	7	84	2	600,00	360,00
8	30-3	48	8	48	4	2	3	8	96	2	600,00	400,00
9	30-3	54	9	54	4	2	3	9	108	2	600,00	440,00
10	30-3	60	10	60	4	2	3	10	120	2	600,00	480,00
11	30-3	66	11	66	4	2	3	11	132	2	600,00	520,00
12	30-3	72	12	72	4	2	3	12	144	2	600,00	560,00

Servizi inclusi

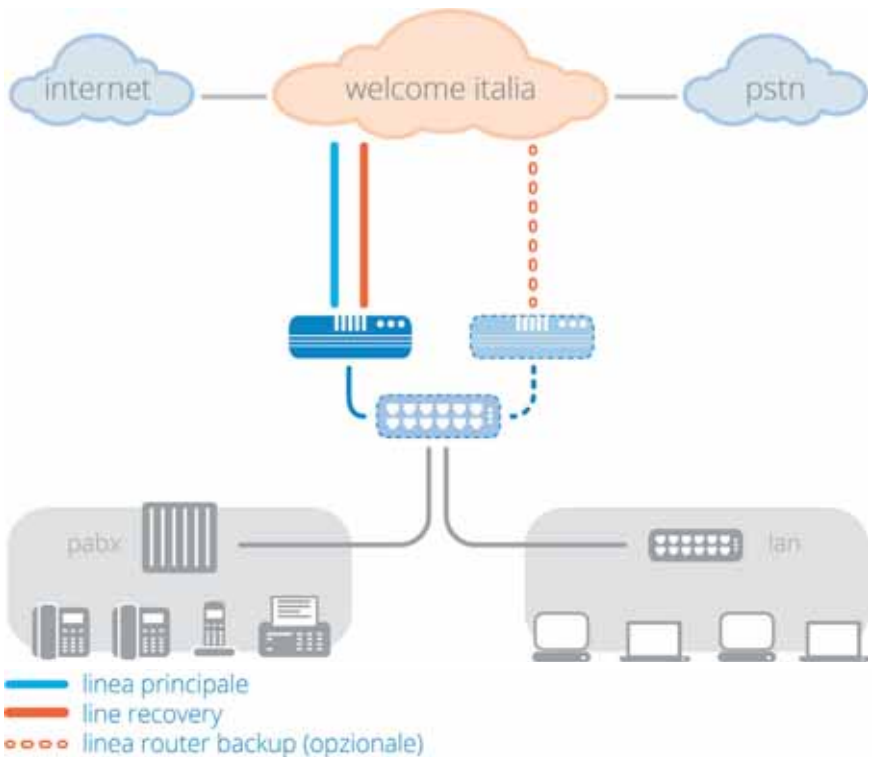
Mail[WI]
Hosting
Drive[WI]
Fax[WI]
Conference Call
Meeting[WI]
SMS[WI]
Linea 800
Selezione Passante
PEC
Number Portability[WI]
Line Recovery
Line Test[WI]
Fattura[WI]
Area Clienti[WI]
Servizi avanzati
145

Servizi opzionali

VPN
Cloud[WI]
Analysis[WI]
Proxy[WI]
IP Centrex

Opzione Router Backup

- contributo di attivazione: 120,00 euro ridotto a 80,00 euro se contestuale alla sottoscrizione del contratto
- importo mensile: 55,00 euro



Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verif ica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- nelle aree coperte, la tecnologia in fibra ottica FTTC con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream è inclusa, se non disponibile il profilo prevede un accesso su rete Ethernet con velocità fino a 10 Mbps in downstream e 2 Mbps in upstream, se non disponibile il profilo prevede un accesso su rete ATM con velocità fino a 7 Mbps in downstream e 2 Mbps in upstream
- la velocità minima per erogare il servizio è di 4 Mbps in downstream e 2 Mbps in upstream
- nelle zone troppo distanti dalla centrale, la velocità della linea ADSL utilizzata nel servizio opzionale Router Backup è ridotta e può essere impiegata per il solo backup Dati

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 fino a 36 mesi senza interessi
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- nelle zone troppo distanti dalla centrale o nelle zone non raggiunte dal servizio ADSL, il servizio Line Recovery può essere erogato tramite una seconda linea SHDSL con offerta a progetto

57,7 sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo negli ultimi 12 mesi

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

Vianova 15.22

Imprese da 15 a 22 linee

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

In sintesi

- un **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 30 Mbps** in downstream e **fino a 10 Mbps** in upstream
- **banda minima garantita** di 1536 Kbps
- servizio di **Line Recovery** con backup automatico **di tutti i canali voce** e backup dati automatico **fino a 2 Mbps** simmetrici
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent** €/min e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari aziendali a 2 cent** €/min con il servizio Company Price[WI]
- chiamate verso gli **altri cellulari a 7 cent** €/min
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **3 sale virtuali** di Conference Call e **5 sessioni** contemporanee di Meeting[WI]
- **4 numerazioni** Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 132** utenti Mail[WI] e Drive[WI] liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 264 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **8 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **4 GB** di spazio web
- router **Cisco** serie 1900 o superiore con **UPS** dedicato
- servizio **Router Backup** collegato in **HSRP** a una linea **ADSL** indipendente

canali voce	banda di accesso	utenti Mail[WI]	caselle PEC	utenti Drive[WI]	sessioni Meeting[WI]	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Fax[WI]	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
15	30-10	90	15	90	5	3	4	15	180	4	780,00	680,00
16	30-10	96	16	96	5	3	4	16	192	4	780,00	720,00
17	30-10	102	17	102	5	3	4	17	204	4	780,00	760,00
18	30-10	108	18	108	5	3	4	18	216	4	780,00	800,00
19	30-10	114	19	114	5	3	4	19	228	4	780,00	840,00
20	30-10	120	20	120	5	3	4	20	240	4	780,00	880,00
21	30-10	126	21	126	5	3	4	21	252	4	780,00	920,00
22	30-10	132	22	132	5	3	4	22	264	4	780,00	960,00

Servizi inclusi

Mail[WI]

Hosting

Drive[WI]

Fax[WI]

Conference Call

Meeting[WI]

SMS[WI]

Linea 800

Selezione Passante

PEC

Number Portability[WI]

Line Recovery

Line Test[WI]

Fattura[WI]

Area Clienti[WI]

Servizi avanzati

145

Servizi opzionali

VPN

Cloud[WI]

Analysis[WI]

Proxy[WI]

IP Centrex

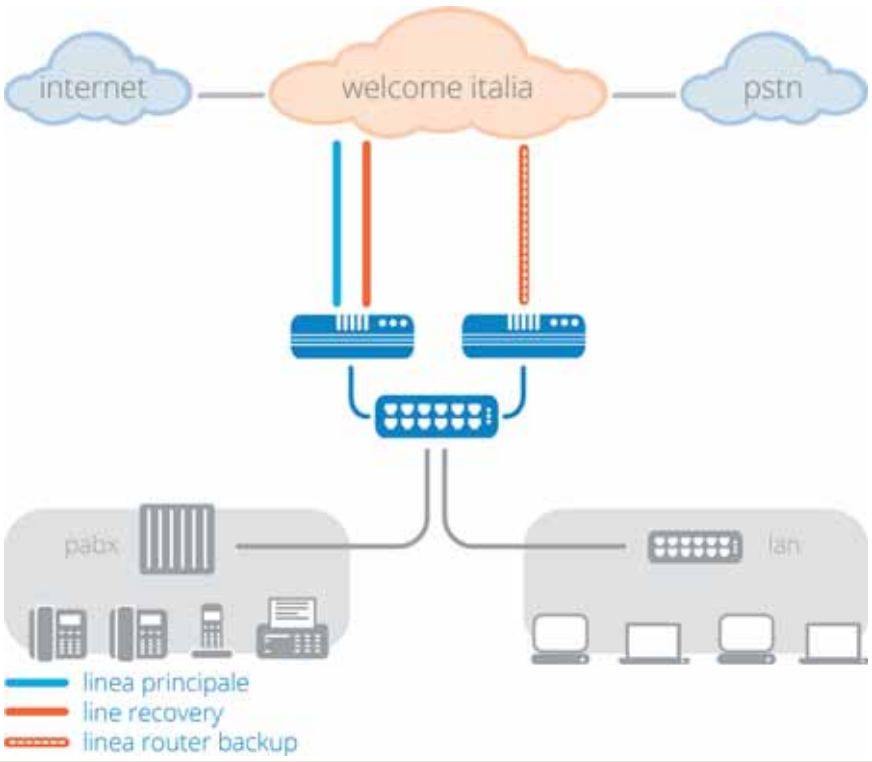
Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- nelle aree coperte, la tecnologia FTTC con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 10 Mbps in upstream è inclusa, se non disponibile il profilo prevede un accesso su rete Ethernet con velocità fino a 10 Mbps in downstream e 4 Mbps in upstream, se non disponibile il profilo prevede un accesso su rete ATM con velocità fino a 4 Mbps simmetrici
- la velocità minima per erogare il servizio è di 4 Mbps simmetrici
- nelle zone troppo distanti dalla centrale, la velocità della linea ADSL utilizzata nel servizio Router Backup è ridotta e può essere impiegata per il solo backup Dati

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 fino a 36 mesi senza interessi
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- nelle zone non raggiunte dal servizio ADSL il servizio Router Backup può essere erogato tramite una seconda linea SHDSL con offerta a progetto

57,7 sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo negli ultimi 12 mesi



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

Vianova 24.30

Imprese da 24 a 30 linee

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

In sintesi

- un **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 30 Mbps** in downstream e **fino a 10 Mbps** in upstream
- **banda minima garantita** di 3072 kbps
- servizio **Line Recovery** con backup automatico di **tutti i canali voce** e backup dati automatico **fino a 6 Mbps** simmetrici
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent** €/min e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i tuoi **cellulari aziendali a 2 cent** €/min con il servizio Company Price[WI]
- chiamate verso gli **altri cellulari a 6 cent** €/min
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **4 sale virtuali** di Conference Call e **6 sessioni** contemporanee di Meeting[WI]
- **5 numerazioni** Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 180** utenti Mail[WI] e Drive[WI] liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 360 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **16 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **10 GB** di spazio web
- router **Cisco** serie 1900 o superiore con **UPS** dedicato
- servizio **Router Backup** collegato in **HSRP** a una linea **ADSL** indipendente

canali voce	banda di accesso	utenti Mail[WI]	caselle PEC	utenti Drive[WI]	sessioni Meeting[WI]	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Fax[WI]	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
24	30-10	144	24	144	6	4	5	24	288	10	1.200,00	1.040,00
26	30-10	156	26	156	6	4	5	26	312	10	1.200,00	1.120,00
28	30-10	168	28	168	6	4	5	28	336	10	1.200,00	1.200,00
30	30-10	180	30	180	6	4	5	30	360	10	1.200,00	1.280,00

Servizi inclusi

Mail[WI]

Hosting

Drive[WI]

Fax[WI]

Conference Call

Meeting[WI]

SMS[WI]

Linea 800

Selezione Passante

PEC

Number Portability[WI]

Line Recovery

Line Test[WI]

Fattura[WI]

Area Clienti[WI]

Servizi avanzati

145

Servizi opzionali

VPN

Cloud[WI]

Analysis[WI]

Proxy[WI]

IP Centrex

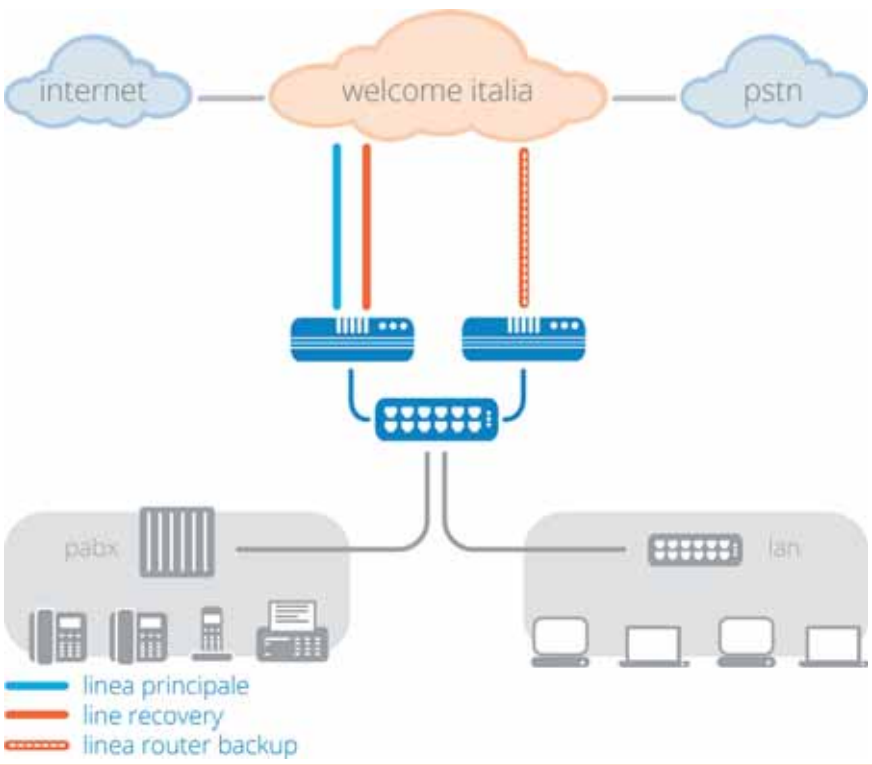
Limitazioni

- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- nelle aree coperte, la tecnologia FTTC con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 10 Mbps in upstream è inclusa, se non disponibile il profilo prevede un accesso su rete Ethernet con velocità fino a 10 Mbps in downstream e 8 Mbps in upstream, se non disponibile il profilo prevede un accesso su rete ATM con velocità fino a 8 Mbps simmetrici
- la velocità minima per erogare il servizio è di 8 Mbps simmetrici
- nelle zone troppo distanti dalla centrale, la velocità della linea ADSL utilizzata nel servizio Router Backup è ridotta e può essere impiegata per il solo backup Dati

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 fino a 36 mesi senza interessi
- l'offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- nelle zone non raggiunte dal servizio ADSL il servizio Router Backup può essere erogato tramite una seconda linea SHDSL con offerta a progetto

55,3 sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo negli ultimi 12 mesi



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

Vianova 30+

Imprese da 30 a 120 linee

È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 30 a 120 canali** voce che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale a Internet in **fibra ottica** consigliato **fino a 300 postazioni**.

In sintesi

- un **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 100 Mbps** simmetrici
- **banda minima garantita** del 50% della velocità di connessione indicata nel profilo
- servizio **Line Recovery** con backup automatico di **tutti i canali voce** e backup dati automatico **fino a 8 Mbps** simmetrici
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent** €/min e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i tuoi **cellulari aziendali a 2 cent** €/min con il servizio Company Price[WI]
- chiamate verso gli **altri cellulari a 5 cent** €/min
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **5 sale virtuali** di Conference Call e **8 sessioni** contemporanee di Meeting[WI]
- **6 numerazioni** Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 360** utenti Mail[WI] e Drive[WI] liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 480 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **16 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **15 GB** di spazio web
- router **Cisco** serie 2900 o superiore con terminazione in fibra ottica e **UPS** dedicato
- servizio **Router Backup** con router **Cisco** serie 1900 o superiore collegato con protocolli di routing dinamici (**HSRP** e **BGP**) a una o più linee **SHDSL** in bonding EFM o ATM IMA indipendenti

canali voce	banda di accesso	utenti Mail[WI]	caselle PEC	utenti Drive[WI]	sessioni Meeting[WI]	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Fax[WI]	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
30	10-10	180	30	180	8	5	6	30	360	15	a progetto	1.280,00
30	20-20	180	30	180	8	5	6	30	360	15	a progetto	1.480,00
60	30-30	360	30	360	8	5	6	60	400	15	a progetto	1.680,00
90	50-50	360	30	360	8	5	6	90	440	15	a progetto	1.880,00
120	100-100	360	30	360	8	5	6	120	480	15	a progetto	2.280,00

Servizi inclusi

Mail[WI]

Hosting

Drive[WI]

Fax[WI]

Conference Call

Meeting[WI]

SMS[WI]

Linea 800

Selezione Passante

PEC

Number Portability[WI]

Line Recovery

Line Test[WI]

Fattura[WI]

Area Clienti[WI]

Servizi avanzati

145

Servizi opzionali

VPN

Cloud[WI]

Analysis[WI]

Proxy[WI]

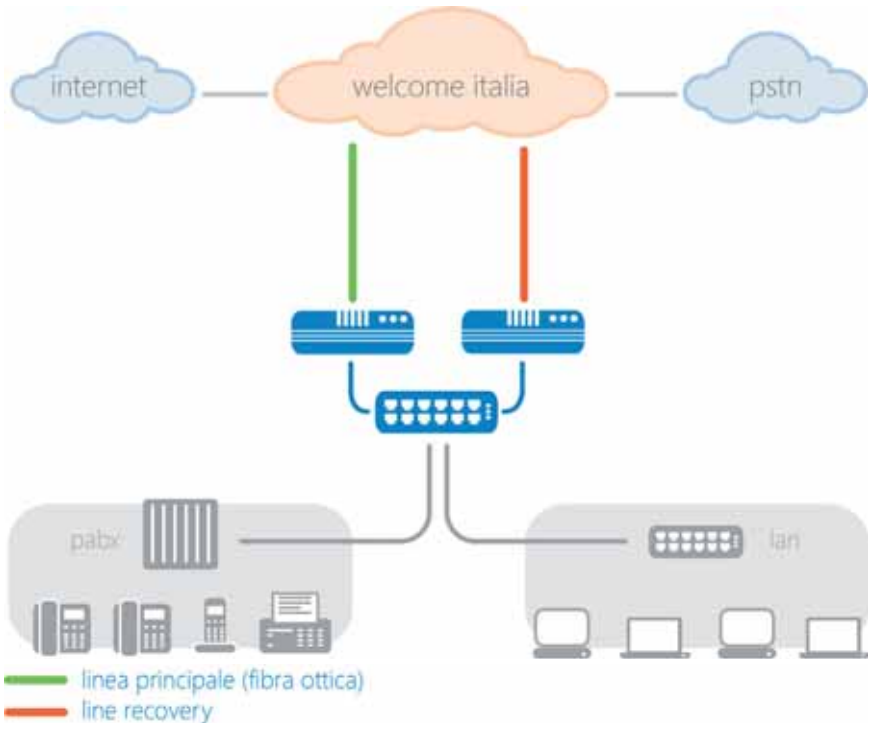
IP Centrex

Limitazioni

- la durata minima del contratto è di 36 mesi
- i servizi dell'offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee e della disponibilità della fibra
- la velocità di navigazione su Internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- le linee SHDSL di backup si attivano solo in caso di guasto della linea principale in fibra e non concorrono quindi alla velocità complessiva dell'accesso
- il contributo di installazione non include eventuali opere impiantistiche o lavori edili (es. attraversamento o scavi su proprietà private, murature, ecc.) necessarie per l'attivazione del servizio

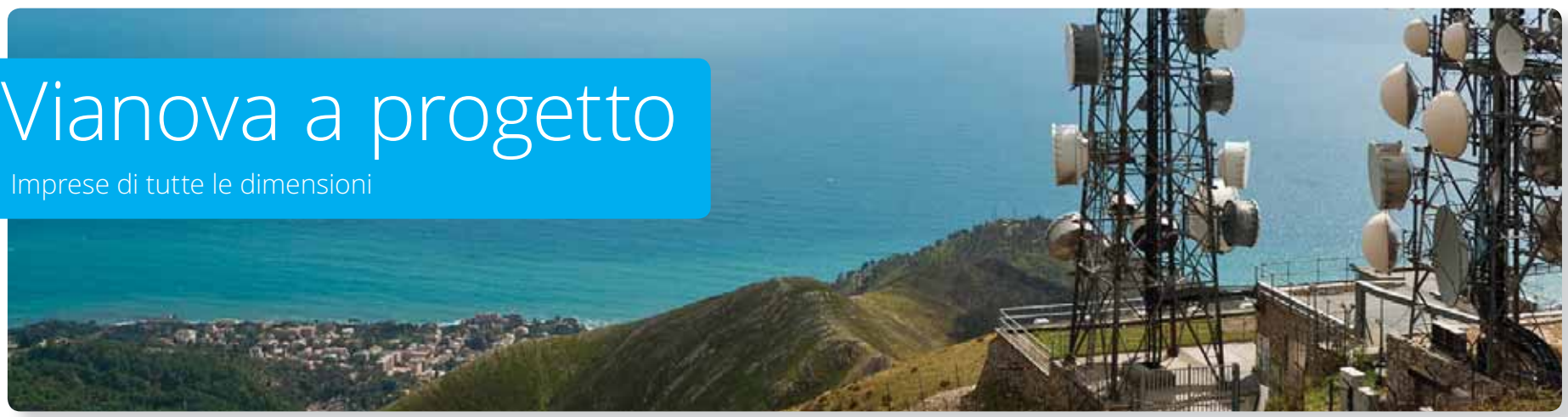
Note

- 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
- il servizio Line Recovery è realizzato con una o più linee SHDSL (fino a 4) attestate su un Router di Backup separato
- i tempi di attivazione del servizio possono subire dei ritardi a causa dei tempi di rilascio dei permessi o delle autorizzazioni da parte delle autorità competenti



Vianova a progetto

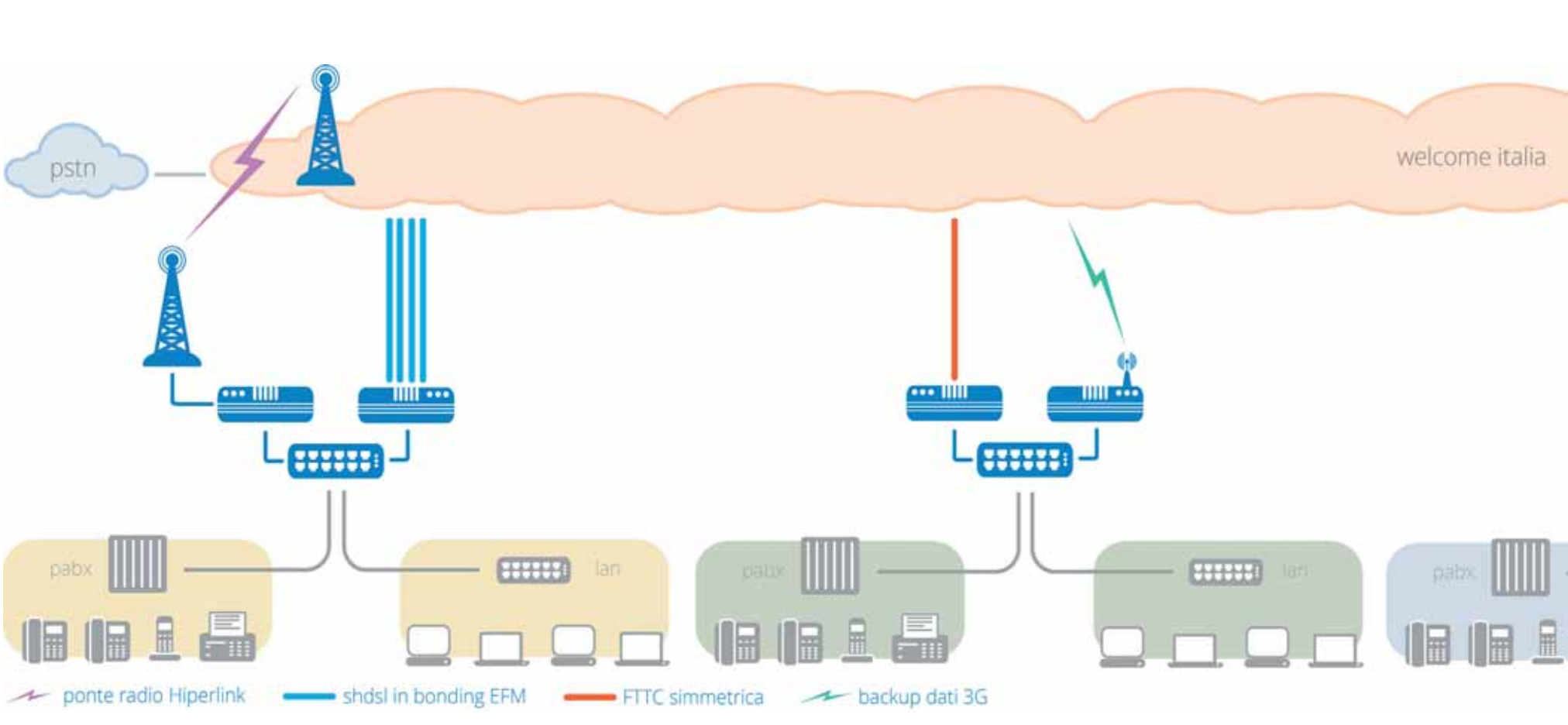
Imprese di tutte le dimensioni



È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese di **qualunque dimensione** che necessitano di una **infrastruttura di rete personalizzata** e vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto offerti da Welcome Italia.

In sintesi

- un **unico operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione di rete fissa
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accessi **asimmetrici** fino a 30 Mbps in downstream e fino a 10 Mbps in upstream e **simmetrici** fino a 20 Mbps
- accessi in **fibra ottica** fino a 1 Gbps
- accessi in **ponte radio** fino a 1 Gbps
- VPN Full Managed **nazionali** ed **internazionali**
- soluzioni di **backup Voce e Dati personalizzate** con diverse tecnologie di routing e di accesso
- soluzioni di **Housing**, **Hosting** e **Cloud**
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent** €/min e **gratuite** verso Clienti Vianova
- chiamate verso i **cellulari aziendali a 2 cent** €/min con il servizio Company Price[WI]
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta



Case history

Azienda leader mondiale nella produzione di sistemi costruttivi a secco

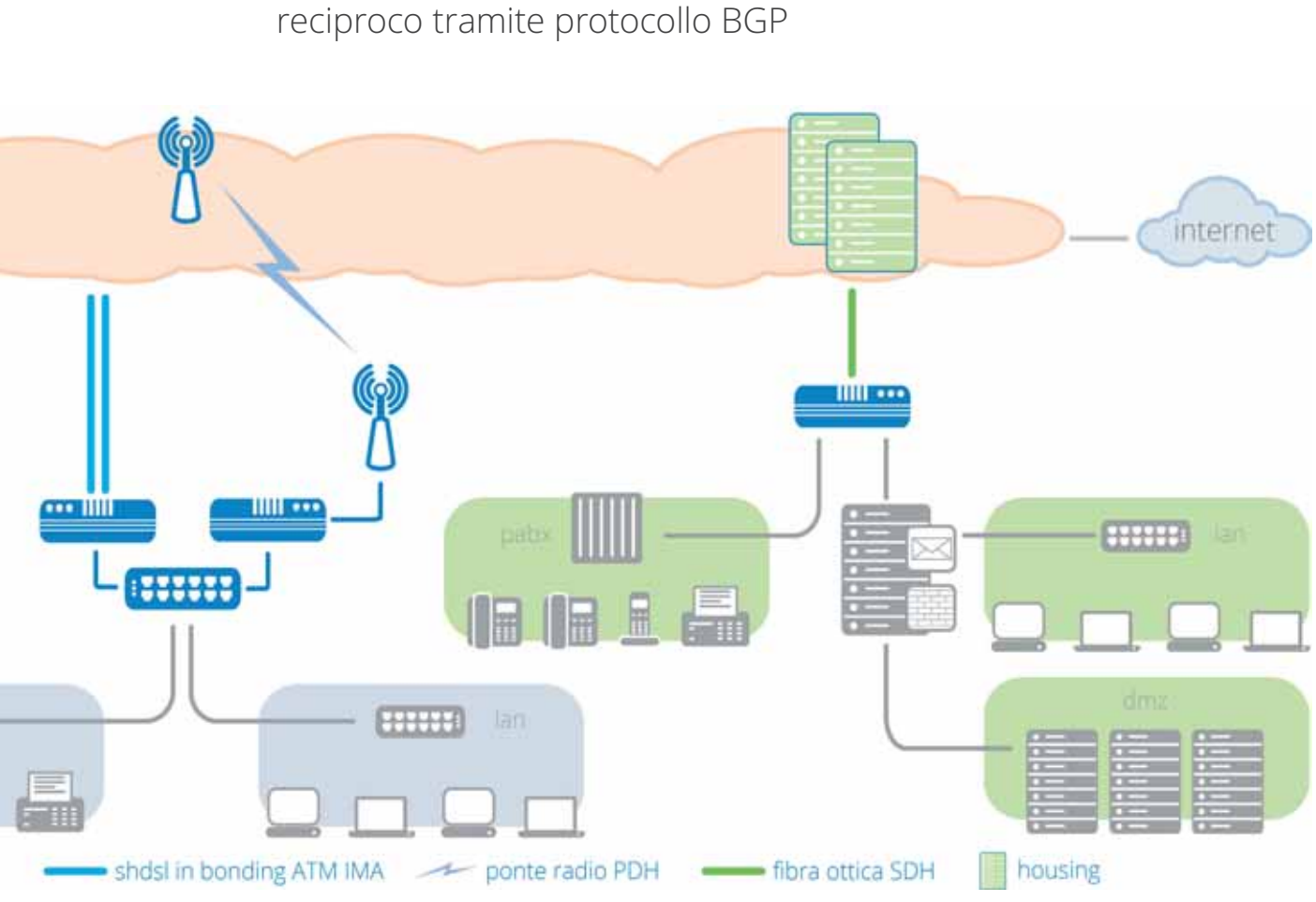
- sede principale in Toscana: accesso in Ponte Radio PDH 30Mbps, 30 canali voce e servizio Line Recovery con accesso HDSL 8 Mbps
- sede secondaria in Toscana: accesso in Ponte Radio PDH 30 Mbps, 15 canali voce e servizio Line Recovery con accesso in ponte radio Hiperlan 10 Mbps
- altre sedi in Italia: 2 sedi con Vianova 24.30, 1 sede con Vianova 6.12 e 50 sedi con Vianova 1.5 e VPN Telework
- navigazione Internet centralizzata e VPN Full Managed con tutte le sedi per l'accesso sicuro al sistema gestionale

Azienda leader mondiale produzione macchine per caffè

- sede principale in Lombardia: Vianova 24.30, 44 canali voce e una soluzione personalizzata di Router Backup
- altre sedi in Italia: 4 sedi con Vianova 6.12
- altre sedi in Europa: 5 sedi con accesso xDSL e trasporto punto punto tramite Carrier internazionale con rilegamento al POP di Welcome Italia presso il MIX di Milano
- VPN Full Managed con tutte le sedi per l'accesso sicuro al sistema gestionale presso la sede principale
- Virtual Machine per la centralizzazione dei servizi di posta elettronica con protocollo IMAP

Azienda leader internazionale nella progettazione e costruzione di motori diesel

- accesso in fibra ottica 100 Mbps PTP configurato 50 Mbps
- accesso in rame 8 Mbps simmetrici con 4 Mbps MCR
- servizio voce 80 canali su IP-PABX
- i due accessi sono configurati in load balancing e backup reciproco tramite protocollo BGP



Note

- 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
- i tempi di realizzazione e le condizioni di fornitura delle offerte a progetto sono indicate nel documento di progetto

914 sono le sedi Vianova a progetto realizzate fino a oggi per i nostri Clienti più esigenti

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

VPN

Collegati in modalità protetta alla tua rete ovunque tu sia

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

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 di **hop max** uguale o minore di 4, **packet loss** minore di 0,1% al mese

VPN Full Managed

Attivazione dei **servizi di firewalling** sugli apparati in comodato d'uso per la **realizzazione** e la **gestione di VPN** permanenti tra sedi Vianova del Cliente a **cura di Welcome Italia**.
Il servizio **garantisce** l'applicazione dei parametri di **QoS** anche ai **collegamenti voce** tra PABX satellizzati del Cliente.

profilo offerta	velocità downstream	velocità upstream	contributo installazione	importo mensile
Vianova 1.1 e 1.5	10 Mbps	1 Mbps	100,00	55,00
Vianova 1.5 SHDSL	2 Mbps	2 Mbps	100,00	110,00
Vianova 6.12	10 Mbps	2 Mbps	150,00	165,00
Vianova 15.22	10 Mbps	4 Mbps	200,00	275,00
Vianova 24.30	10 Mbps	8 Mbps	250,00	385,00
Vianova 30+	10/100 Mbps	10/100 Mbps	250,00	385,00

prezzi in €

VPN UnManaged

Il servizio consiste nell'abilitare il traffico delle VPN configurate sugli apparati di proprietà del Cliente, con la qualità, la sicurezza e le prestazioni garantite dalla rete di Welcome Italia.

profilo offerta	velocità downstream	velocità upstream	contributo installazione	importo mensile
Vianova 1.1 e 1.5	10 Mbps	1 Mbps	25,00	15,00
Vianova 1.5 SHDSL	2 Mbps	2 Mbps	25,00	30,00
Vianova 6.12	10 Mbps	2 Mbps	50,00	55,00
Vianova 15.22	10 Mbps	4 Mbps	75,00	105,00
Vianova 24.30	10 Mbps	8 Mbps	100,00	145,00
Vianova 30+	10/100 Mbps	10/100 Mbps	100,00	145,00

prezzi in €

Limitazioni

- a differenza del servizio VPN Full Managed, il servizio VPN UnManaged non garantisce il funzionamento e la qualità del servizio Voce tra PABX satellizzati
- quando i parametri di linea lo consentono, l'accesso ADSL è configurato con velocità di downstream superiori ai 4 Mbps comportando un incremento della latenza fino a un massimo di 16 millisecondi (tempi di latenza del buffer)

Note

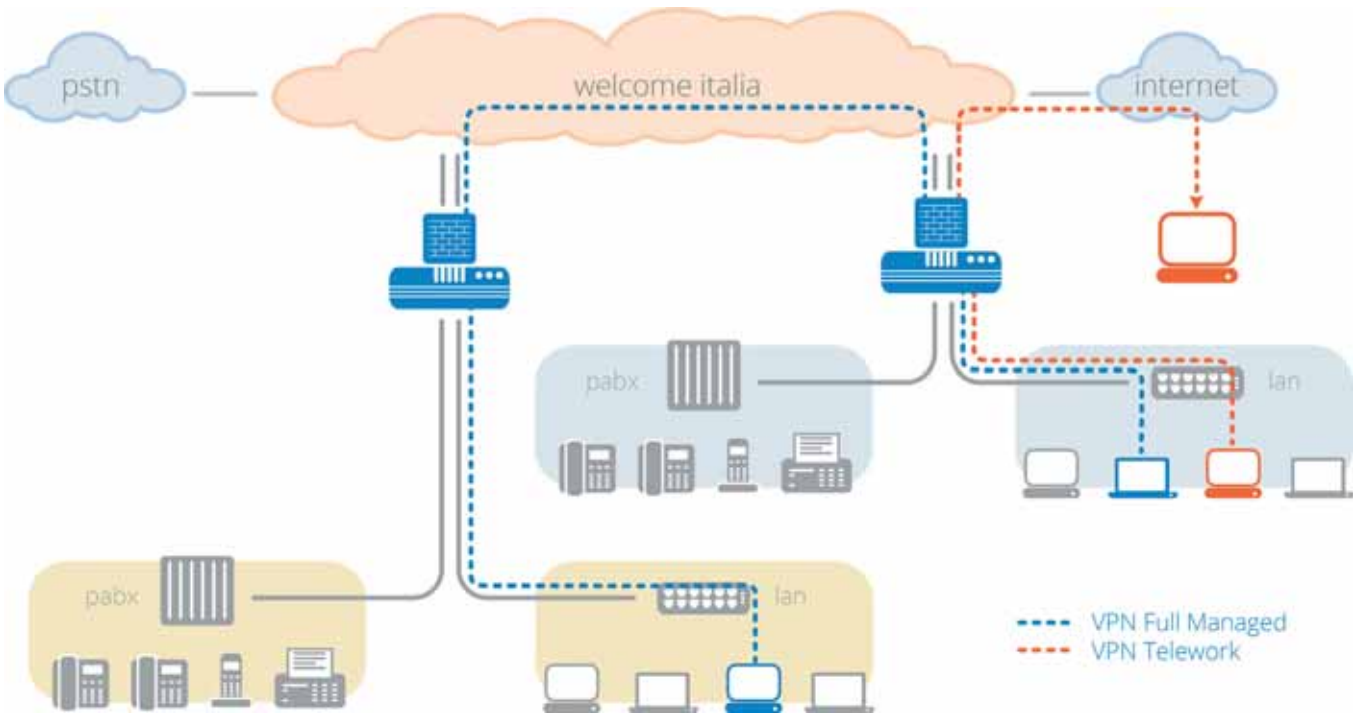
- nella realizzazione di reti geografiche la velocità in upstream del collegamento Dati è solitamente un elemento determinante nella scelta del profilo Vianova
- il traffico VPN tra sedi Vianova è effettuato all'interno della rete proprietaria di Welcome Italia e non passa "attraverso Internet"
- la latenza viene misurata tra i router delle sedi Vianova (One Way Network Latency)
- il contributo di attivazione del servizio VPN TeleWork è già incluso nel costo del servizio VPN Full Managed o UnManaged
- il servizio VPN TeleWork non include la fornitura al Teleworker della linea di accesso ad Internet
- gli indirizzi IP privati utilizzati nella gestione delle VPN Full Managed non sono "visibili" dall'esterno della rete proprietaria di Welcome Italia e garantiscono un elevato livello di sicurezza riducendo la probabilità di accessi non autorizzati

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 e include la fornitura del software PC Client e l'assegnazione delle credenziali (Username e Password) per l'accesso remoto alla LAN aziendale.

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

4.967 sono le VPN gestite tra le sedi dei nostri Clienti negli ultimi 12 mesi



Cloud[WI]

I tuoi dati e le tue applicazioni sempre disponibili e sicuri

Il servizio **IaaS** (Infrastructure as a Service) consente di **condividere** le risorse di una potente infrastruttura di **rete** di **server fisici** e di **storage** installati presso i due Data Center di Welcome Italia, completamente **ridondati** e permanentemente collegati alla **Big Internet**.

In sintesi

- **licenza** dei **sistemi operativi** inclusi
- **1 IP pubblico** incluso per ogni Server
- **3 schede di rete** incluse
- **10 Mbps** di **banda Internet dedicata** e garantita inclusa
- **traffico illimitato** incluso
- **contributo di installazione** incluso
- possibilità di creare una rete di Server tramite **LAN virtuali dedicate**
- possibilità di creare **snapshot** da usare come punto di ripristino
- accesso via web ai Server tramite **remote console** presente nell'Area Clienti[WI]
- supervisione 24 ore su 24 inclusa

elementi principali del servizio	importo orario	
CPU	0,0250	per CPU, max 4
% CPU dedicata	0,0004	ogni 1% per ogni CPU
RAM dedicata	0,0050	per GB, max 32
spazio disco fast (oltre 200 IOPS)	0,0004	per GB, min 10 max 500 (max 4 dischi)
spazio disco standard (fino a 200 IOPS)	0,0003	per GB, min 10 max 500 (max 4 dischi)
banda Internet dedicata aggiuntiva	0,0050	per Mbps, min 10 max 100
IP pubblico aggiuntivo	0,0050	per IPv4, max 15
LAN	0,0100	per LAN configurata

prezzi in €

Ogni Cloud Server è **scalabile** in dimensione e potenza, configurabile dal Cliente in **pochi minuti** tramite **template** preconfigurati comprendenti sistema operativo e software applicativi.
Il tutto in piena **sicurezza** e completa **autonomia** operativa 24 ore su 24.

Risparmio

- nessun investimento in hardware soggetto a **obsolescenza** tecnologica
- nessun costo aggiuntivo di **assistenza tecnica**
- **prezzi orari** e fatturazione **mensile** posticipata in base alle risorse effettivamente utilizzate o allocate

Efficienza

- totale **autonomia di gestione** della propria rete di Server attraverso la sezione Cloud presente nell'Area Clienti[WI]
- massima **flessibilità** nella configurazione e nel ridimensionamento dei Server in base alle reali necessità della tua azienda
- **pagamento** del Servizio direttamente **in fattura**, senza l'utilizzo di ricariche prepagate

Sicurezza

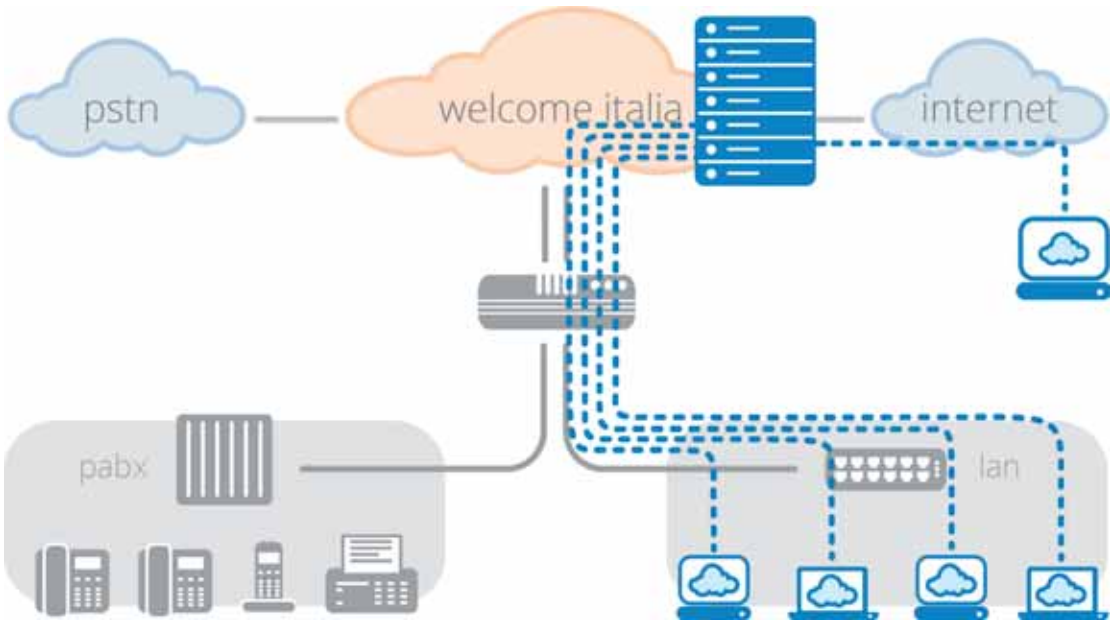
- infrastruttura ridondata localmente e geograficamente con sistema fault tolerant in **disaster recovery**
- accesso al portale di gestione del proprio Cloud attraverso **credenziali d'accesso**
- pannello di **remote console** disponibile sulla tua Area Clienti[WI]
- **sistema di reportistica** online e via email

Limitazioni

- alcuni template includono applicativi software che richiedono il pagamento di una licenza di utilizzo
- i sistemi operativi possono essere installati solo su dischi fast, la cui dimensione minima dipende dal sistema operativo selezionato
- la durata minima del servizio è di un'ora solare con arrotondamento all'ora successiva
- dopo la creazione del Cloud Server, lo spazio disco può essere soltanto aumentato

Caratteristiche tecniche

- architettura Blade a 64 bit, dual processor 8 Core 2.6 Ghz per Core e 256 GB di RAM
- connessioni ai sistemi di storage (SAN) con 4 link in fiber channel a 8 Gbps e doppio controller
- spazio disco "fast" a banda illimitata oltre i 200 IOPS (Input/Output Operations Per Second), realizzato su architetture SAN ridondate geograficamente con memoria cache ad alta capacità e array di dischi progettati per garantire i massimi livelli di prestazione
- spazio disco "standard" a banda illimitata fino a 200 IOPS, realizzato su architetture SAN ridondate geograficamente con array di dischi progettati per garantire i massimi livelli di capacità
- virtualizzazione delle risorse tramite hypervisor VMware



Analysis^{WI}

Analizza il traffico web della tua azienda

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.

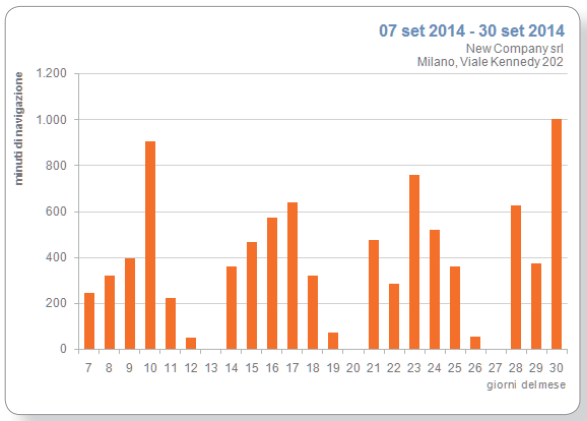
Il servizio produce **elenchi** ordinabili e **grafici** orari, giornalieri, settimanali e mensili cumulativi e per ogni singolo dominio visitato.

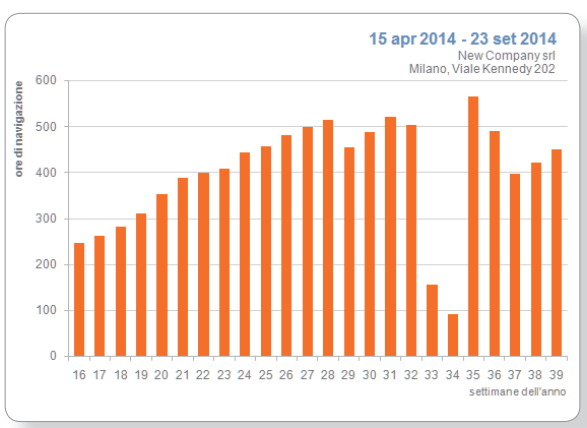
In sintesi

- servizio online 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 1.1	incluso	10,00
Vianova 1.5	incluso	15,00
Vianova 6.12	incluso	20,00
Vianova 15.22	incluso	25,00
Vianova 24.30	incluso	30,00
Vianova 30+	incluso	35,00

prezzi in €





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 un proxy server installato presso la sede aziendale tramite il controllo "a valle" del traffico

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

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.)

Limitazioni

- il servizio non è in grado di limitare l'accesso a siti web non autorizzati dall'azienda
- il servizio rileva esclusivamente il protocollo di navigazione HTTP
- il servizio mantiene le statistiche per sei mesi
- in presenza di Proxy[WI] centralizzato attivo su più sedi i dati saranno disponibili a livello aggregato e non per singola sede

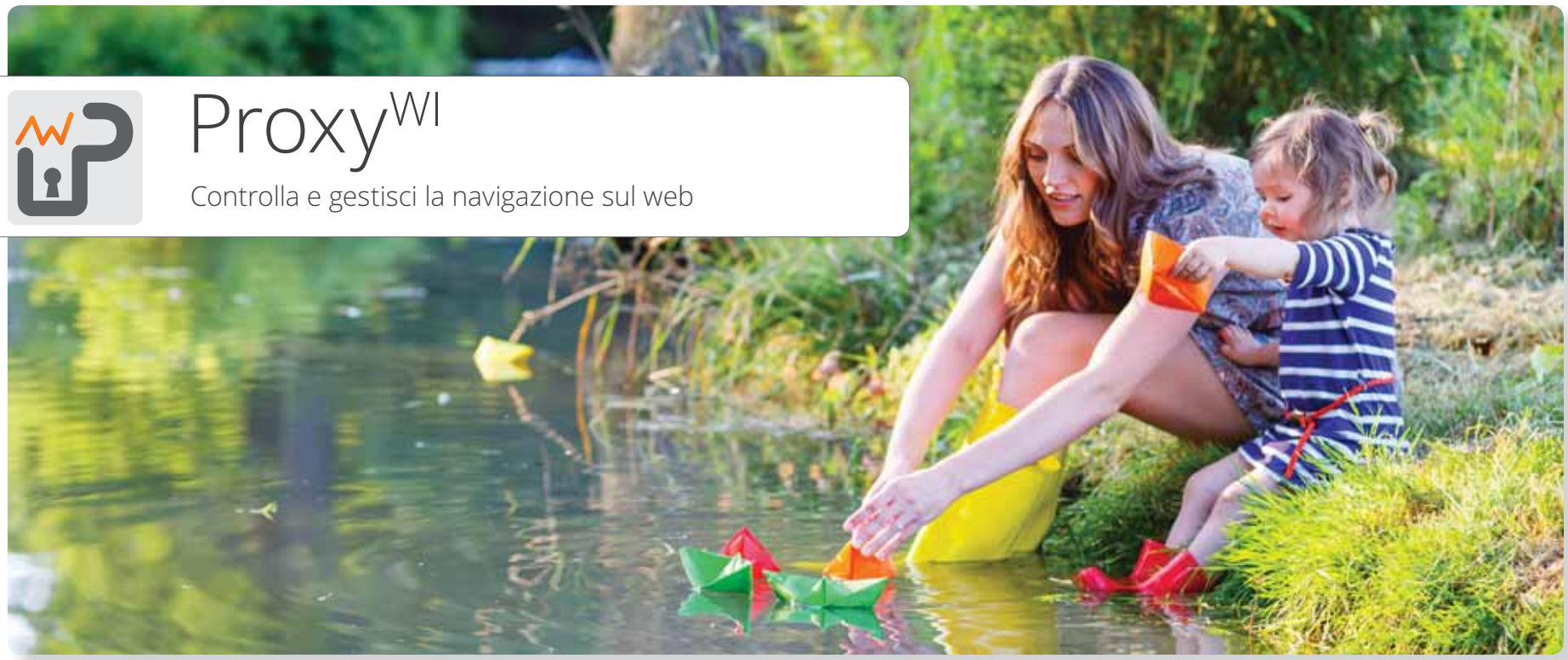
Note

- il servizio non è in grado di rilevare il numero di utenti della LAN che accedono a un sito web o a un servizio on line
- per limitare l'accesso a siti web non autorizzati dalle policy aziendali è necessario attivare il servizio Proxy[WI]
- è possibile richiedere l'attivazione del servizio con accesso riservato tramite utente e password

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

Sondaggio social networks

"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. 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.



Proxy[WI]

Controlla e gestisci la navigazione sul web

Proxy[WI] consente il monitoraggio e il **controllo** della **navigazione Internet**, con possibilità di limitare l'accesso ai soli siti web autorizzati.

Il servizio **include Analysis**[WI], che produce le statistiche sulle abitudini di navigazione, e ne completa le funzionalità con un pieno controllo basato su politiche di navigazione personalizzabili per ogni PC o utente della LAN.

In sintesi

- servizio **Analysis**[WI] **incluso** per ogni sede attivata
- controllo **navigazione** Internet verso **siti** web **non autorizzati**
- aggiornamento automatico delle **Content List** relative ai siti non autorizzati
- politiche di navigazione configurabili per content list, fasce orarie, utenti, indirizzi IP, domini e relativi raggruppamenti
- integrazione con Active Directory

servizio principale	contributo attivazione	importo mensile
Proxy	150,00	75,00

profilo offerta	contributo attivazione	importo mensile
Vianova 1.1 e 1.5	100,00	10,00
Vianova 6.12	150,00	25,00
Vianova 15.22	200,00	35,00
Vianova 24.30 e 30+	250,00	50,00

prezzi in €

Sicurezza

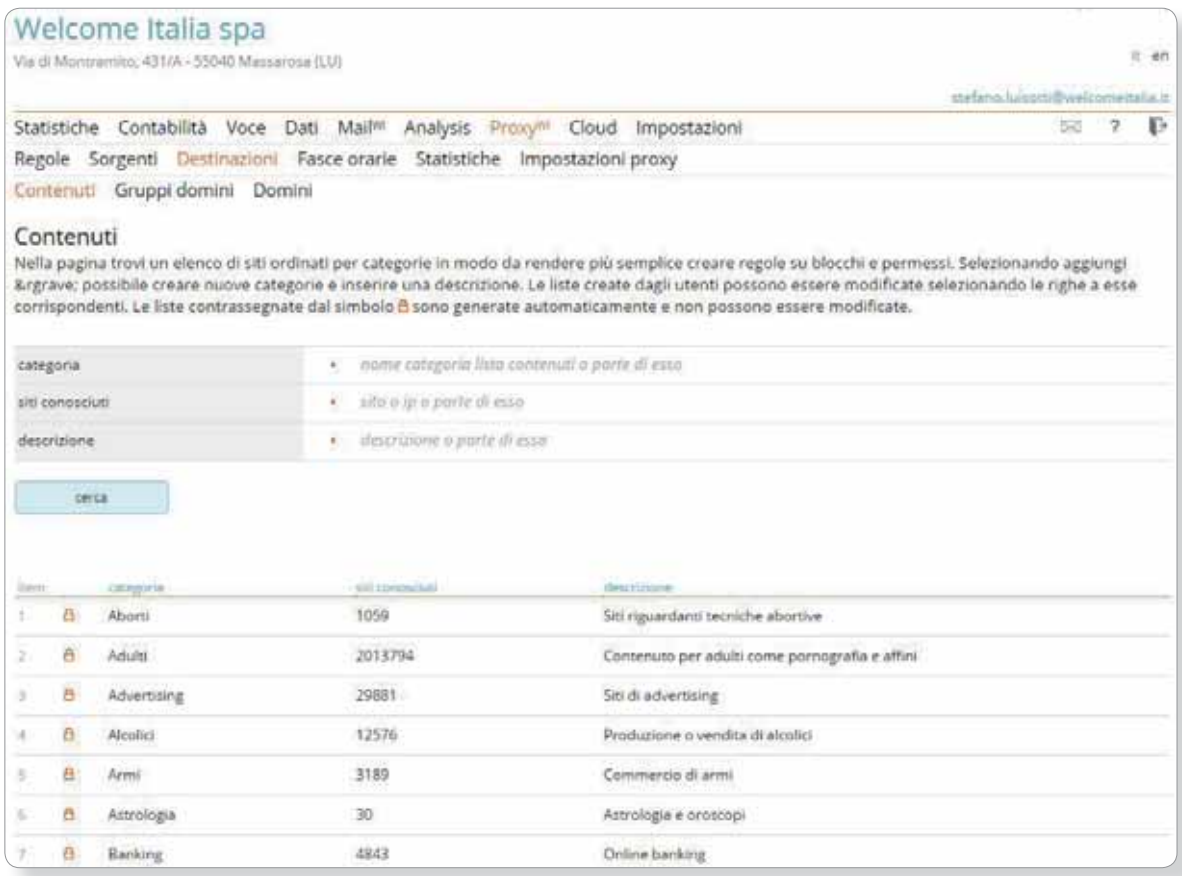
- il servizio include un firewall con regole personalizzabili per ciascun PC
- politiche di navigazione personalizzabili per ciascun PC o utente della LAN

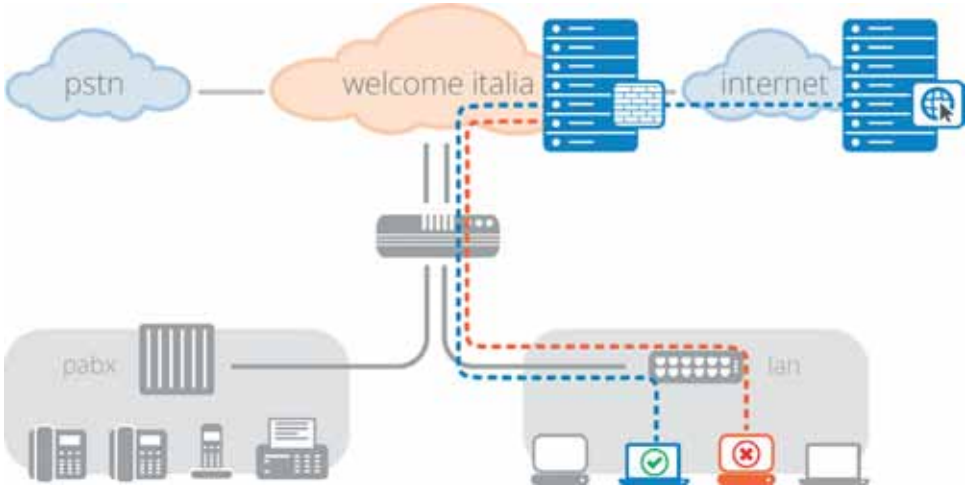
Efficienza

- grazie all'integrazione con Analysis[WI] è possibile verificare con semplicità l'efficacia delle regole configurate
- è possibile creare regole ed identificare gli utenti che navigano sul web utilizzando le stesse credenziali del dominio Active Directory aziendale (stessi utenti e password utilizzati per effettuare il login al PC sul lavoro)

Privacy

- gli utenti della LAN possono essere abilitati alla navigazione in orari prestabiliti (ad esempio pausa pranzo)
- i tentativi di accesso a un sito non autorizzato non sono tracciati





Limitazioni

- in caso di configurazione multisede è necessario che le subnet della LAN di ciascuna sede siano diverse

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"
- il servizio di filtraggio dei contenuti si basa su liste pubbliche di siti (Black List), che forniscono un elenco aggiornato e categorizzato; per migliorare il servizio, ci avvaliamo anche delle segnalazioni dei nostri Clienti, consentendo così di intervenire rapidamente nel caso di siti non censiti
- il servizio principale consiste nell'attivazione di una Virtual Machine dedicata al Cliente, indipendentemente dal numero di sedi collegate, sulla quale è attivato e configurato il servizio Proxy[WI]
- ogni sede richiede una configurazione del Router di accesso (o del firewall del Cliente) e una configurazione specifica di Proxy[WI]
- per il corretto funzionamento del servizio, l'eventuale firewall del Cliente deve supportare il No-NAT dei pacchetti con destinazione HTTP.

IP Centrex

Sfrutta tutte le potenzialità di un centralino telefonico virtuale

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 o più **Switch POE (Power Over Ethernet)** in comodato d'uso per il funzionamento di **telefoni e LAN** oltre alla 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
- una **rete integrata** per servizi Voce distribuiti **geograficamente**
- disponibilità di una gamma di oltre **200 servizi telefonici** evoluti
- licenza **Communicator**[WI] **inclusa** per gestire le tue telefonate con un clic
- area **FTP** dedicata per sistemi di **accounting** (ad esempio Blue's Family)
- sistema **IVR** personalizzabile per l'instradamento delle chiamate

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

dispositivi telefonici	contributo installazione per dispositivo	importo mensile per dispositivo
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
IP Phone DECT SL610	15,00	3,00
Cella IP DECT	50,00	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
- servizio **ACD** (Automatic Call Distribution) nativo per Call Center con gestione di gruppi e sottogruppi di Agent e Supervisor
- audio di qualità **superiore**

Efficienza

- chiamata **simultanea** (ad esempio telefono ufficio e cellulare, gruppi di interni, telefono ufficio e cordless, ecc.)
- terminali telefonici con tecnologia **Bluetooth** integrata
- **Voice Mail** integrato con ricezione del messaggio vocale nella propria casella di posta elettronica

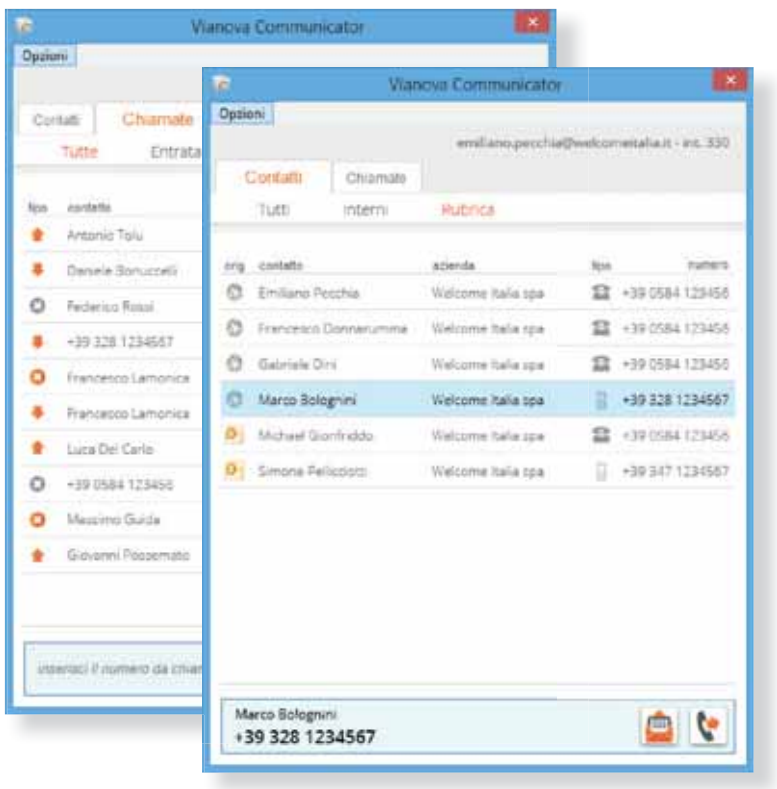
Risparmio

- **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 Vianova Communicator[WI] per la gestione delle chiamate da PC e l'integrazione con il servizio SMS[WI]

Communicator[WI]

Applicazione CTI (Computer Telephony Integration) per Windows che consente di collegarsi alle tue rubriche di contatti per effettuare telefonate con un clic, tenere traccia della cronologia delle tue chiamate e inviare SMS.

- contributo di attivazione: incluso
- importo mensile: incluso



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 sottoscritto
- il contributo di installazione dei rack non include eventuali attività di sostituzione e riordino di armadi esistenti
- l'attivazione del servizio IP Centrex è subordinata all'attivazione del servizio Vianova
- in caso di sottoscrizione del servizio fino a 3 terminali, i telefoni potranno essere alimentati localmente senza la fornitura dello Switch POE
- lo stato di un interno può essere monitorato contemporaneamente da un massimo di 8 terminali (IP Phone o Expansion Module)
- il sistema IP DECT richiede l'installazione di un minimo di 2 celle DECT
- il sistema IP DECT supporta fino a 20 celle DECT e 100 dispositivi cordless
- le celle IP DECT richiedono un attacco di rete con cablaggio certificato
- il sistema IP DECT consente di effettuare fino a 10 conversazioni contemporanee e un massimo di 8 conversazioni per cella
- Welcome Italia non eroga servizi di assistenza tecnica su dispositivi cordless o telefoni analogici (BCA) di proprietà del Cliente
- la deviazione di chiamata verso una numerazione esterna non è disponibile nei profili Vianova 1.1 e 1.5.1 (quelli con un solo canale voce)

Note

- per "derivato" si intende qualunque terminale telefonico attivo a cui è assegnata una numerazione interna o esterna (IP Phone DECT, Conference Station, fax analogico, modem, POS, cordless, ecc.)
- l'Expansion Module e la cella DECT non sono considerati un "derivato"
- tutti i contributi di attivazione e di installazione dei servizi IP Centrex sono rateizzabili in base alla durata del contratto
- è possibile l'utilizzo di dispositivi cordless di proprietà del Cliente, previa verifica tecnica di compatibilità con il sistema IP DECT fornito da Welcome Italia. In tal caso, fatto salvo il contributo di installazione per dispositivo cordless, non sarà dovuto l'importo mensile
- la copertura di ogni cella DECT è di circa 50m in ambiente indoor e 300m in outdoor

Terminali Vianova IP Centrex

modello IP Phone	1120e	1140e	1150e	Expansion Module	Conference Station	SL610
applicazione	Media	Professionale	Specialistica (Call Center)	Posto Operatore	sala riunoni	Cordless
n. di linee	4	6	6	-	-	1
display	240x80 pixels	240x160 pixels	240x160 pixels	-	-	128x160 pixels
tasti funzione	22	24	30	16	-	10
attacchi cuffie	1	1	2	-	-	1
attacco cuffia Bluetooth	no	si	si	-	-	si
attacco cuffia USB	si	si	si	-	-	-
Viva Voce	Full Duplex	Full Duplex	solo ascolto	-	Full Duplex	Full Duplex
Expansion Module	2	2	2	-	-	-

Servizi Vianova IP Centrex

- selezione passante
- chiamata simultanea
- trasferta di chiamata ad un derivato interno o a 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
- voice mail personalizzabile con inoltro dei messaggi registrati a una casella di posta elettronica
- servizio notte
- multiconferenza
- 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.

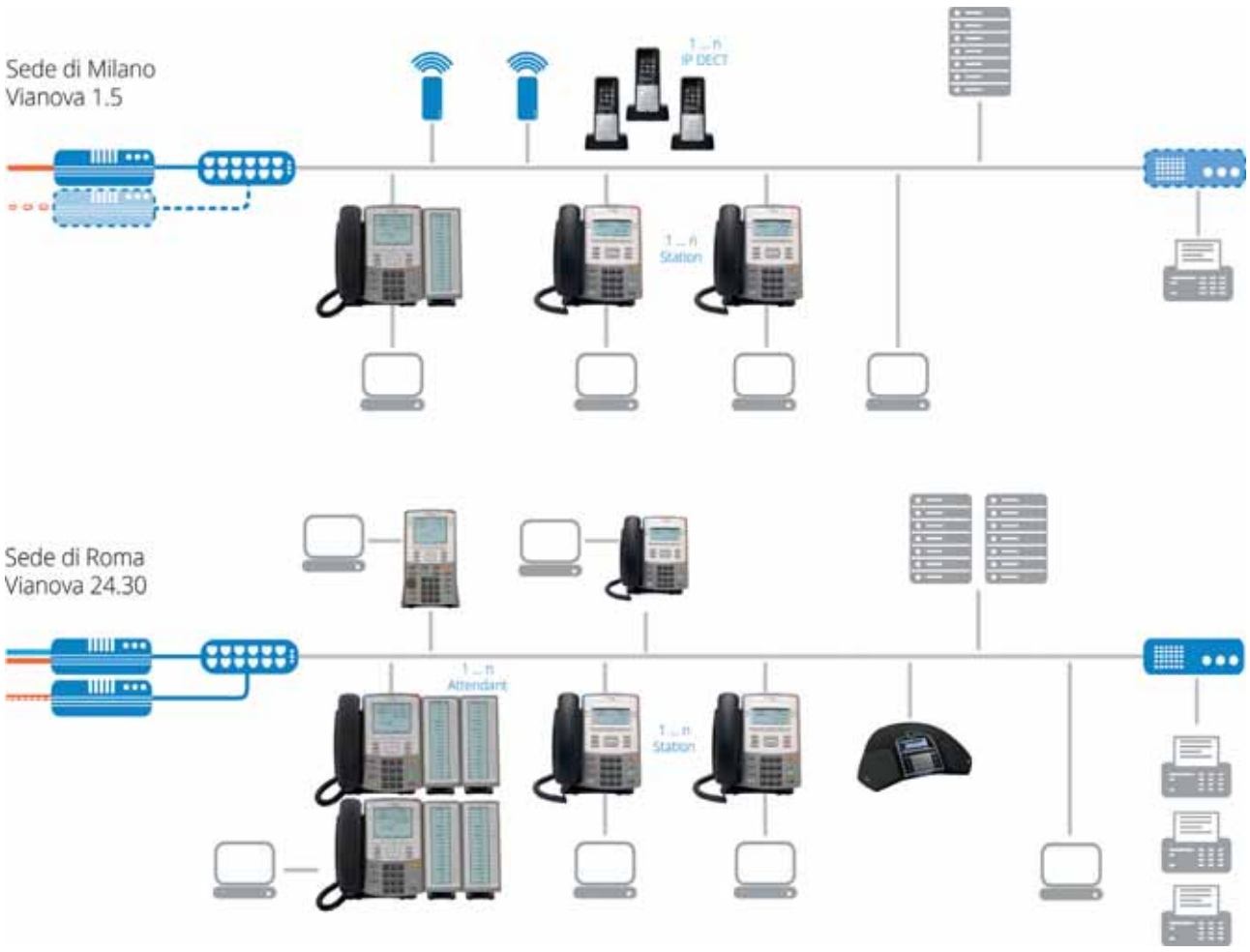
Servizi aggiuntivi

- 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**
- switch 24 porte 8 POE aggiuntivo: contributo di installazione di **50,00 euro** e importo mensile di **12,00 euro**
- switch 24 porte 24 POE aggiuntivo: contributo di installazione di **50,00 euro** e importo mensile di **18,00 euro**

Schema esemplificativo

Lo schema seguente rappresenta un'installazione Vianova IP Centrex di un'azienda con sedi a Milano 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 due sedi possono utilizzare tutti i servizi telefonici (es. trasferta, deviazione delle chiamate, ecc.) come se si trovassero nella stessa sede.



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 rilasciata da una ditta installatrice
- tre porte dello Switch 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 1140e e 1150e

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
- i terminali telefonici sono dotati di uno Switch integrato e pertanto non occupano le porte dello Switch, che rimangono quindi a disposizione della LAN per collegare PC, server, stampanti, ecc.
- lo Switch aggiuntivo è necessario nei casi in cui il Cliente lo richieda, per motivi logistici, oltre quelli indispensabili al collegamento dei terminali previsti (es. fabbricati separati da un piazzale, uffici su più piani, ecc.)
- le richieste di modifica del sistema (es. spostamento dei terminali) o della configurazione successive alla prima installazione, che richiedono la presenza di un tecnico presso la sede del Cliente, non sono incluse nel prezzo e le relative condizioni economiche di fornitura saranno concordate di volta in volta con l'Agente o il Business Partner di riferimento

Chiamate internazionali

Welcome Italia si impegna a garantire la massima qualità del servizio anche per le chiamate verso l'estero, avvalendosi dei migliori Carrier Internazionali.
Per i Clienti con particolari esigenze ed elevati volumi di traffico è possibile realizzare soluzioni personalizzate.

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, Kyrgyzstan, 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 Centroafricana, 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 (estratto)

del 1 dicembre 2014

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e 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.

La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il documento integrale è disponibile all'indirizzo www.welcomeitalia.it/carta-dei-servizi.

I principi

Informazione

Welcome Italia garantisce ai propri Clienti, oltre ai prodotti e servizi offerti, un contenuto informativo chiaro, completo e sollecito. Inoltre il Cliente ha la possibilità di controllare il livello dei consumi telefonici senza aggravio di spesa, attraverso la consultazione online del dettaglio delle chiamate effettuate.

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 che saranno tenuti in considerazione per il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Welcome Italia s'impegna a dare riscontro entro il termine massimo di 30 giorni. I Clienti hanno inoltre diritto di accesso alle informazioni in possesso di Welcome Italia che li riguardano come previsto dalla vigente normativa.

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. Con riferimento a questi ultimi, Welcome Italia si impegna a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza, di uso dei servizi di telecomunicazione ai disabili ed agli anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

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 evoluto e di qualità.

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 la durata delle irregolarità ed 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 il diritto di recedere dal contratto in ogni momento, attraverso il semplice invio di una lettera raccomandata A.R. alla sede di Welcome Italia o di un'email di posta elettronica certificata.

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, in conformità al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

Qualità

Welcome Italia ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato per 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".

Gli 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 in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione.

Gli Standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Standard Generali

Gli standard generali sono disponibili sulla Carta dei Servizi all'indirizzo www.welcomeitalia.it/carta-dei-servizi.

Standard Specifici

Tempo di attivazione dei servizi Vianova

Welcome Italia si 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 si impegna ad attivare il servizio xDSL 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 massimo di riparazione dei malfunzionamenti

Welcome Italia si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia ed Internet, per la parte di propria competenza, entro 3 giorni lavorativi, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle 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 saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, Welcome Italia si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Nel caso in cui Welcome Italia non osservi i predetti termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti ai punti successivi.

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., PEC, email o fax entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di Welcome Italia.

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. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine Welcome Italia informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta.

Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, Welcome Italia non sospenderà il servizio oggetto di contestazione sino alla chiusura formale del reclamo.

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. 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. via PEC, via fax o telefonicamente al numero gratuito 145. 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 o la riferibilità 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 indennizzi e obbliga Welcome Italia a corrisponderli 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 lettera raccomandata A.R., PEC, email o 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 con accredito nella prima fattura utile successiva o direttamente al Cliente.

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 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 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:

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

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 miglioramento oggettivo delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, al Cliente saranno applicate automaticamente le migliori condizioni. Qualora, invece, dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei servizi o un aggravio di altri oneri a carico del Cliente, esse avranno efficacia soltanto decorso un termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal contratto con Welcome Italia, con effetto immediato, inviando una comunicazione per raccomandata A.R. o PEC
- 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

I punti di contatto per le comunicazioni dei Clienti sono:

- Servizio Clienti: numero gratuito 145
- raccomandata A.R.: Welcome Italia spa, via Montramito 431 - 55040 Massarosa (LU)
- PEC: info@pec.welcomeitalia.it
- email: info@welcomeitalia.it
- fax: 800945940

Traffico anomalo

Welcome Italia, laddove ravvisi i presupposti di esistenza di traffico anomalo secondo la propria procedura interna (in base alla valutazione del consumo e della 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 e 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 a oggetto l'uso indebito, da parte di terzi del collegamento di rete, Welcome Italia sospenderà i pagamenti relativi al traffico denunciato come fraudolento fino alla definizione della controversia dietro presentazione di copia della denuncia depositata dal Clienti presso le Autorità competenti. Welcome Italia, in caso di frode accertata, rimborserà 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 del procedimento di conciliazione.

Note finali

Sul sito www.welcomeitalia.it/carta-dei-servizi sono disponibili i dettagli su:

- 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 (allegato 13 della delibera n. 254/04/CSP)
- informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (allegato 6 delibera 244/08/CSP)

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 i 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, dalle Condizioni particolari dei singoli Servizi, dal Manuale e Offerta Vianova, dai moduli Sede e dalla Carta dei Servizi che ne costituiscono parte integrante e sostanziale. La Carta dei Servizi e le condizioni particolari dei singoli Servizi sono pubblicate sul sito www.welcomeitalia.it.

4. Conclusione del Contratto

Il Contratto s'intende concluso al momento del ricevimento da parte di Welcome Italia della proposta contrattuale compilata e sottoscritta 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 Montramito 431 - 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 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 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, il Cliente sia in stato di liquidazione, 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, Welcome Italia si riserva la facoltà di verificare la situazione finanziaria del Cliente prima dell'accettazione di qualunque ordine e nel corso del rapporto contrattuale e potrà richiedere idonea garanzia bancaria, o deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e delle apparecchiature fornite. Welcome Italia potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale o della garanzia bancaria nel caso in cui la garanzia prestata non risulti più adeguata.

Il contratto, anche in caso di mancanza di accettazione espressa, si intenderà eseguito al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Welcome Italia.

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 le sedi che sono oggetto del Contratto. I tempi di attivazione dei Servizi sono riportati nella Carta dei Servizi, salvo quelli per cui è necessario concordare con il Cliente la relativa data di consegna, quali, a titolo esemplificativo, i servizi in fibra ottica. Con riferimento ai Servizi Voce, il Cliente, qualora si rendesse necessario, dovrà intervenire 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 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 i luoghi indicati dal Cliente, 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 riceverà le istruzioni per l'uso e 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 tramite spedizione con corriere a spese del Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla risoluzione. In caso di mancata consegna, Welcome Italia addebiterà il costo degli apparati e degli eventuali relativi accessori. Il Cliente assume l'onere di conservare e custodire, con la dovuta diligenza, gli apparati detenuti in comodato d'uso, per tutta la validità del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente si impegna pertanto a risarcire e di tenere indenne Welcome Italia per l'eventuale perdita, in tutto e per qualsiasi causa imputabile al Cliente, degli apparati e per gli eventuali danni arrecati agli stessi.

Resta inteso che, alla cessazione del rapporto, per qualsiasi causa, Welcome Italia addebiterà, in un'unica soluzione, le rate residue relative ai contributi di attivazione.

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 saranno comunque condizionate all'effettivo accoglimento da parte dell'Autorità competente. 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;

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 e le eventuali rate residue del contributo di attivazione in caso di risoluzione anticipata del rapporto, oltre ad eventuali costi di disattivazione.

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 (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 dell'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 e fatturazione

Per i Servizi forniti, il Cliente corrisponderà a Welcome Italia quanto dovuto e specificato nell'Offerta, che è parte integrante e sostanziale del Contratto e pubblicata sul sito www.welcomeitalia.it.

A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA di legge. Il Cliente, all'atto della sottoscrizione, ha la facoltà di chiedere (e Welcome Italia di accettare) la rateizzazione del contributo di attivazione in base alla durata del contratto. 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, possono essere stampate in copia conforme oppure su richiesta spedite al Cliente in formato cartaceo senza oneri aggiuntivi. Il dettaglio sulla documentazione del traffico sarà disponibile gratuitamente sul sito www.welcomeitalia.it.

11. Pagamenti, interessi moratori e risarcimento danni

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.

In caso di mancato pagamento dell'importo indicato in fattura, Welcome Italia chiederà il rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme non corrisposte e il pagamento della somma forfetaria di euro 40,00 (quaranta) a titolo di risarcimento del danno, fatta salva la prova del maggior danno che può comprendere i costi di assistenza per il recupero del credito ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 del decreto legislativo n. 192 del 2012. Decorso inutilmente il termine ultimo di pagamento, ovvero 30 giorni dalla data di emissione della fattura, 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 e per gli effetti 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, quali a titolo esemplificativo il contributo di attivazione, 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, per qualsiasi causa di cessazione del rapporto, il Cliente sarà tenuto a pagare, in un'unica soluzione tutte le 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. o PEC riportante la volontà di avvalersi della clausola risolutiva.

12. 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 al numero 145 nonché un reparto tecnico specializzato per interventi di assistenza presso la sede del Cliente ai punti contatto e numeri di seguito riportati.

13. Durata rinnovo tacito e recesso

Il presente Contratto avrà, per ogni singolo Servizio, la durata pattuita fra le Parti e indicata nel modulo Sede 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 inviata a mezzo raccomandata A.R. o PEC con un preavviso di 30 (trenta) giorni. In caso di recesso anticipato 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 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.

14. 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. o PEC 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.

15. Limitazione e sospensione dei servizi

Welcome Italia instrada il traffico Voce e Dati su circuiti dedicati ciascuno dei quali configurato con banda minima garantita e controllata ed effettua il monitoraggio dello stato della rete ogni 60 (sessanta) secondi, avvisando in anticipo il Cliente di eventuali malfunzionamenti. 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, potrà sospendere cautelativamente la fornitura dei servizi, nonché richiedere la costituzione o integrazione di idonea garanzie.

Welcome Italia potrà 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.

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. La sospensione dei Servizi, per qualsiasi motivo disposta da Welcome Italia, sulla base delle presenti condizioni di contratto, dovrà consentire di utilizzare i numeri di emergenza e di ricevere chiamate, in tutti i casi in cui ciò sia tecnicamente possibile.

Il Cliente è informato del fatto che il Servizio di telefonia IP non può essere fruito in caso di mancanza di elettricità e che l'attivazione del Servizio non garantisce il funzionamento di eventuali Servizi accessori forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica (ad es. allarmi, telesoccorso, etc). Il Cliente è altresì informato che il servizio di telefonia IP consente di chiamare con un "Caller ID" che non corrisponde alla sua localizzazione effettiva. Le chiamate verso numeri di emergenza possono essere pertanto soggette a limitazioni sulla localizzazione delle stesse.

16. 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.

17. Procedura reclami e rimborso

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Welcome Italia a mezzo raccomandata A.R.,PEC, email o via fax al numero 800 945 940 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.

18. 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.

19. 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 e, comunque, in conformità alla vigente normativa".

20. 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.

21. 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 proveniente 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 abilitato. 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.

22. 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.

23. Comunicazioni e punti di contatto

Qualsiasi comunicazione relativa all'esecuzione del presente Contratto inviata dal Cliente a Welcome Italia - Servizio Clienti - via Montramito 431 - 55040 Massarosa (LU).

I punti di contatto sono riportati nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito www.welcomeitalia.it

Welcome Italia invierà ogni comunicazione agli indirizzi riportanti dal cliente nell'intestazione del Contratto.

24. 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
- elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali tramite canali telefonici, SMS, posta elettronica, fax; effettuare comunicazioni commerciali interattive; effettuare indagini, sondaggi e rilevazioni del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi, anche mediante interviste telefoniche; promuovere servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto; identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, abitudini e propensioni al consumo, con particolare riferimento ai consumi di traffico, per migliorare il servizio fornito, soddisfare sue specifiche esigenze con promozioni vantaggiose e proporre nuovi servizi e prodotti di Welcome Italia

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, 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 - 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.

25. Safety 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.

Sul sito www.welcomeitalia.it, alla pagina "Condizioni generali di fornitura" sono pubblicati i restanti articoli riferiti a questa sezione:

26. Servizio Vianova Cloud
27. Servizio PEC
28. Servizio Dominio
29. Servizio Vianova IP Centrex

welcome® italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa