SERVICE DESCRIPTION
CENTRALINO IN CLOUD
Ver. 1.2 - Aggiornamento del 10/11/2022

SOMMARIO

1.Descrizione generale e condizioni di servizio
2.Avviamento del servizio
3.Gestione e mantenimento del servizio
4. Durata Minima
5. SLA
6. Sicurezza
7. Allegato scheda tecnica soluzione
8. Rimborsi e indennizzi
9. Risoluzione delle controversie
10. Informazioni aggiuntive & Restituzione degli asset

1. DESCRIZIONE GENERALE

Il servizio di fonia in Cloud che Sielco propone prevede la fornitura al cliente di una soluzione di Unified Communication in Cloud completa di tutte le funzioni necessarie ad un'azienda per poter comunicare internamente ed esternamente con la massima efficienza. Le funzioni saranno attivate in base alle licenze selezionate dal cliente in fase d'ordine. Il tutto viene erogato sulla base di un canone mensile, il quale viene calcolato a seconda del numero di interni, applicazioni UC, canali voce e tariffazione minuti concordata. In aggiunta al canone mensile necessario per mantenere attivo il servizio, bisogna anche calcolare un costo Una Tantum che prevede la parte di uscita del tecnico specializzato che si occuperà dell'installazione e configurazione della struttura presso il cliente.

PRE-REQUISITI

- Network e connettività

REQUISITI

- Bollette dell'attuale contratto telefonico da poter analizzare
- Numero di interni o sedi da mettere in comunicazione tra di loro.
- Assesment completato

Le procedure ISO di SI.EL.CO. srl prevedono che venga qualificata una richiesta da parte del commerciale e fornite le informazioni necessarie alle valutazioni di cui sopra. Qualora venissero a mancare i pre-requisiti il servizio non potrà essere erogato.

LOCALIZZAZIONE DATACENTER

Il datacenter di SI.EL.CO. srl che ospita il servizio di centralino in cloud è localizzato presso DATA4 Campus Milano, in Via Monzoro 101-105 Cornaredo (MI). Si tratta di un Datacenter con certificazione ANSI/ TIER 4.

2. AVVIAMENTO DEL SERVIZIO

Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti:

A. Configurazione da remoto da parte del tecnico del Tenant con impostazione di tutte le personalizzazioni richieste dal cliente (IVR, interni, deviazioni)

B. Uscita del tecnico presso la sede del cliente per interfacciamento telefoni e configurazione sistema telefonico on site (configurazione fisica delle apparecchiature) (opzionale, se richiesta a pagamento)

C. Collaudo e presa in incarico del servizio

D. Formazione Cliente e redazione documentazione tecnica

E. Le utenze create nell'ambito del servizio non saranno di tipo amministrativo. Il cliente ha facoltà di chiedere la creazione di utenze amministrative con funzioni comunque limitate al proprio o ai propri tenant.

N.B. A seconda della complessità del progetto le fasi suddette potrebbero variare, ma comunque gli SLA contrattualizzati verranno garantiti solo dall'effettiva partenza del servizio, ovvero dopo il collaudo. Il collaudo risulta essere necessario per poter capire se il nuovo sistema è stato configurato correttamente secondo le specifiche definite nell'Assesment (eventuali variazioni verranno fatturate a consuntivo) e se la connettività di appoggio al servizio risulta essere sufficientemente performante per garantire fluidità e continuità di servizio.

3. GESTIONE E MANTENIMENTO DEL SERVIZIO

Il personale di SI.EL.CO. srl eseguirà le seguenti attività periodiche:

-Monitoraggio del Tenant tramite apposita dashboard con accessi amministrativi

-Fornitura al cliente, se richiesto, di un report mensile delle chiamate effettuate per poter avere

visione del consumo di traffico all'interno della propria sede.

N.B. Le attività di manutenzione verranno eseguite principalmente senza dare disservizi; tuttavia, potrebbe essere necessario concordare delle fasce di manutenzione straordinaria per gestire le attività che rendano necessario un disservizio programmato. Un operatore presidia i processi da una console centralizzata da lunedì a venerdì, nella seguente fascia oraria 8:00-12:30 e 14:00-17:30, all'interno della quale vengono presi in incarico i ticket di incident entro 8 ore ed avviate le azioni correttive secondo il seguente schema:
- Problema hardware -> escalation sul cliente o sul fornitore
- Problema sulla rete -> escalation sul cliente o sul fornitore
-Problema sulla linea -> notifica al cliente, escalation sul fornitore e valutazione dell'azione da intraprendere.

N.B. Anche in caso di escalation sul cliente o su fornitore esterno viene garantito il supporto completo fino a risoluzione del problema.

4. DURATA MINIMA

La durata minima del servizio è di 12 mesi. Eventuali disdette prima dei 12 mesi comporteranno un saldoda parte del cliente di tutte le rate rimanenti fino alla finedel ciclo annuale, più costi di dismissione del servizio. Per eventuale disdetta dopo i 12 mesi, il cliente comunica tramite PEC la chiusura del contratto entro il giorno 15 del mese corrente impegnandosi a pagare la mensilità in corso in aggiunta al costo di dismissione del servizio di 100,00 € U.T. La chiusura del servizio prevede la disattivazione del servizio di centralino e totale dismissione del Tenant. Tutto ilmateriale di proprietà SI.EL.CO. srl fornito in ambito delservizio deve essere restituito integro e perfettamente funzionante entro 10 giorni lavorativi a mezzo corriere a spese del cliente.
SI.EL.CO. srl invierà un incaricato a recuperare eventuali apparati di sua proprietà, i quali dovranno essere in perfette condizioni con imballaggi originali altrimenti saranno fatturati.

5. SLA

I servizi di connettività erogati da SI.EL.CO. srl vengono monitorati con un sistema 24/7 in grado di generare alert incaso di anomalie o malfunzionamenti, con generazioneautomatica dei ticket di incident ed invio segnalazioni al cliente.

RICHIESTE DI SERVIZIO

All'interno della fascia oraria del presidio (08:00-12:3014:00-18:00) il cliente può aprire dei ticket per leseguenti richieste di servizio:
- Problemi di comunicazione interna o esterna
- Ampliamento o riduzione del numero di interni o delle funzionalità della centrale.

6. SICUREZZA

Il protocollo SIP viene cifrato utilizzando il protocollo TLS. Per maggiori informazioni si faccia riferimento al documento:
https://wiki.bicomsystems.com/en/PBXware/PBXware-6-MTAdministration-Manual/Settings

7. ALLEGATO SCHEDA TECNICA SOLUZIONE

A. Soluzione Cloud

8. RIMBORSI E INDENNIZZI

SIELCO si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento. In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, si assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 11 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi, SIELCO riconosce, su richiesta del cliente, un indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti relativamente alla classificazione dei guasti e ai tempi di riparazione del collegamento, per i servizi di telefonia vocale fissa. Tale indennizzo viene quantificato su base mensile calcolando il rateo di canone orario previsto per i tempi di disservizio registrati oltre le SLA concordate con il cliente. L'importo calcolato viene liquidato nel primo ciclo di fatturazione utile stornando dal canone del mese successivo la quota corrispondente all' indennizzo stesso.

9. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le eventuali controversie tra SIELCO e il Cliente vige quanto stabilito in materia dall'AGCOM con delibera n°173/07/CONS. In base all'art. 2 della citata delibera, per le controversie rimesse alla competenza dell'Autorità il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio e munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

10. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE & RESTITUZIONE DEGLI ASSET

Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina https://sielco.it/condizioni_contrattuali/

SIELCO si impegna a restituire eventuali asset (materiali o immateriali) del cliente, detenuti al fine di erogare il servizio, entro 30 giorni dalla cessazione dello stesso. Il costo di spedizione è a carico del cliente.

ALLEGATO SCHEDA TECNICA SOLUZIONE

A. Soluzione Cloud

Data _____ Firma per accettazione _____