

Offerta Commerciale

IP Centrex

Per

Nome Cliente

FASTWEB

Direzione Commerciale SME

Strettamente confidenziale

Offerta Commerciale FAST 199

N° Prot **Xxxxxxx** del **gg/mm/aaaa**

Versione doc Marzo 2008

FASTWEB

un passo avanti



1	L'OFFERTA IP CENTREX.....	3
2	CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA SOLUZIONE.....	4
2.1	Funzionalità di PABX	4
2.2	Funzionalità di Amministrazione.....	6
2.3	Terminali.....	6
2.4	Integrazione con centralini IP o tradizionali	6
2.5	Integrazione con la rete dati del Cliente	7
2.6	Instradamento delle chiamate.....	7
2.7	Piano di numerazione.....	8
2.8	Soluzioni per il backup della fonia	8
2.9	Gestione e manutenzione	9
2.9.1	Installazione	10
2.9.2	Manutenzione correttiva.....	10
2.9.3	Gestione.....	10
3	RIEPILOGO CONDIZIONI ECONOMICHE RISERVATE AD ABC.....	11
3.1	Profilo di offerta.....	11
3.2	Tempi di rilascio del Servizio	11
3.3	Condizioni di fornitura	12

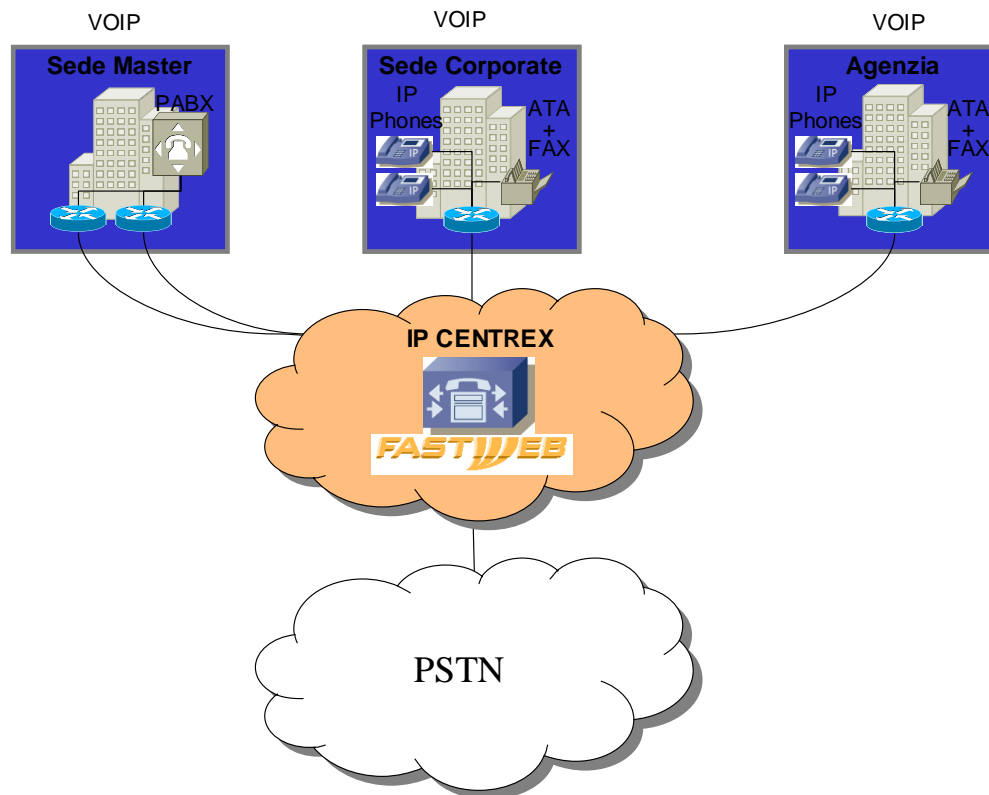
IP Centrex

N°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**



1 L'offerta IP Centrex

Il servizio di IP Centrex Fastweb permette di realizzare un "PABX virtuale" per la gestione dei telefoni IP sulla LAN del Cliente.



Grazie alla soluzione IP Centrex Fastweb è in grado di erogare, oltre ai tradizionali servizi di fonia "pubblica", anche i servizi di fonia "privata", sollevando in tal modo il Cliente da onerosi investimenti e costi per l'acquisto e la gestione dei propri centralini.

L'unico hardware che resta presso il Cliente sono i telefoni IP ed eventuali gateway per collegare i fax o centralini di proprietà che, se desiderato, possono comunque essere mantenuti e integrati nella soluzione IP Centrex attraverso la rete IP Fastweb (ciò può essere ritenuto conveniente, ad esempio, nelle sedi direzionali e nei call center o per esigenze di migrazione graduale).

I vantaggi dell'IP Centrex sono particolarmente evidenti per reti distribuite per le quali anche le soluzioni di IP Telephony oggi disponibili sono molto costose in quanto richiedono comunque l'installazione almeno di un gateway e il mantenimento di linee fonia tradizionali su ogni sede, per conservare la numerazione locale. Con IP Centrex invece le numerazioni della sede periferica vengono portate sulla rete Fastweb ed instradate verso la sede del Cliente tramite la rete IP a larga banda, senza bisogno di HW o linee locali presso le sedi remote.

IP Centrex

N°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**



La capacità in termini di chiamate contemporanee gestibili con IP Centrex è limitata in ogni sede solo dalla capacità della banda IP di accesso.

Oltre ai servizi tradizionali di centralino e a quelli tipici dell'IP Telephony, l'IP Centrex Fastweb rende possibili innovativi servizi di gestione delle chiamate, quale ad esempio la centralizzazione su un unico posto operatore che possa smistare le chiamate verso qualunque sede sparsa sul territorio nazionale oppure la centralizzazione del servizio di voice mail.

L'amministrazione dell'IP Centrex avviene in modo semplice grazie ad interfacce HTTP multilivello e multiutente, consentendo rispettivamente ad ogni Cliente e ad ogni dipendente di personalizzare le caratteristiche del proprio PABX virtuale o dei servizi del proprio telefono.

I vantaggi dell'IP Centrex possono essere così riassunti:

- Azzeramento dei costi per linee fonia
- Azzeramento dei costi per il traffico intersede, anche sulla rete delle filiali
- Sostanziale riduzione delle tariffe del traffico di fonia uscente
- Azzeramento dei costi per PABX, sia in termini di investimenti che in termini di gestione e manutenzione
- Sostanziale riduzione dei costi operativi per staff fonia
- Massima flessibilità e minimi costi per configurazioni e MAC (Move Add & Change)
- Disponibilità di servizi superiore rispetto a soluzioni di PABX tradizionali
- Focalizzazione sul core business
- Interlocutore unico per tutte le esigenze di comunicazione dati e fonia

2 Caratteristiche tecniche della soluzione

2.1 Funzionalità di PABX

Al pari dei PABX ed IP-PABX più diffusi, l'IP Centrex Fastweb implementa i principali servizi di fonia privata, fra i quali i seguenti:

- Visualizzazione/riciamata dell'ultima chiamata effettuata/ricevuta
- Piano di numerazione abbreviata aziendale
- Tasti/Codici di chiamata rapida
- Richiamata su occupato (CCBS)
- Trasparenza DTMF

IP Centrex

N°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**



- Call barring su base azienda/dipendente
- CLIR permanente/su base chiamata
- CLIP/CNIP/COLP/CONP
- Visualizzazione dei nomi dalla rubrica personale
- Call Logs delle chiamate perse/ricevute/effettuate
- Deviazione di chiamata su base incondizionata/occupato/mancata risposta, impostabile in base a numero chiamante/orario
- Rifiuto delle chiamate anonime
- Trasferimento di chiamata con o senza consultazione
- Three-party Call Control (Call Hold/Call Waiting/Additional Call Offering, musica on hold, conferenza a tre)
- Fax
- Hunt Group con distribuzione delle chiamate lineare/round robin/libero da più tempo, Member login/logoff, accodamento delle chiamate, annuncio personalizzato, overflow su base Timer/numero di chiamate verso annuncio/numero esterno/Voice Mail
- Hunt groups multipli
- Hunt Group Voice Mailbox
- Call Pick-up (globale o di gruppo)
- Funzionalità direttore segretaria con direttore singolo e multidirettore
- Selezione passante
- Gestione di tasti e luci dei telefoni per l'attivazione e la visualizzazione dello stato delle funzionalità (ad es. direttore segretaria)
- Attendant console su postazione mista PC + telefono, con gestione delle chiamate mediante drag & drop
- Day/Night mode
- TAPI connector per l'integrazione CTI
- Piani di numerazione multipli in selezione passante
- Voice mail
- Rubrica personale/aziendale

IP Centrex

N°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**



2.2 Funzionalità di Amministrazione

L'IP Centrex Fastweb permette ad ogni Cliente di gestire il proprio PABX virtuale mediante una semplice interfaccia accessibile da un qualsiasi browser HTTP. L'interfaccia di amministrazione è strutturata secondo una logica multilivello, con i seguenti domini di amministrazione:

- **Amministratore aziendale:** può configurare gli amministratori di sede
- **Amministratore di sede:** può configurare i parametri di sede, creare i CPE e associare ad essi le linee, ad esempio l'associazione numerazione/telefono, le abilitazioni alle chiamate, gli hunt group, ecc...
- **Web self care:** permette ad ogni dipendente di configurare le impostazioni del proprio telefono (ad esempio la propria rubrica personale, i tasti di chiamata rapida, i trasferimenti e le deviazioni di chiamata, ecc...)

2.3 Terminali

Mentre i PABX proprietari e le recenti soluzioni di IP PABX utilizzano tipicamente telefoni IP proprietari, e quindi con costi alti e difficilmente comprimibili, la soluzione IP Centrex Fastweb permette di integrare

telefoni generici che supportano gli standard VOIP, permettendo quindi anche un risparmio sull'hardware dei telefoni stessi dovuto alla standardizzazione e alla competizione di diversi fornitori su un mercato aperto. Ad oggi sono stati certificati sulla piattaforma IP Centrex di Fastweb telefoni dei seguenti produttori:

- Cisco (modelli 7960 e 7940)
- Thomson
- Swissvoice

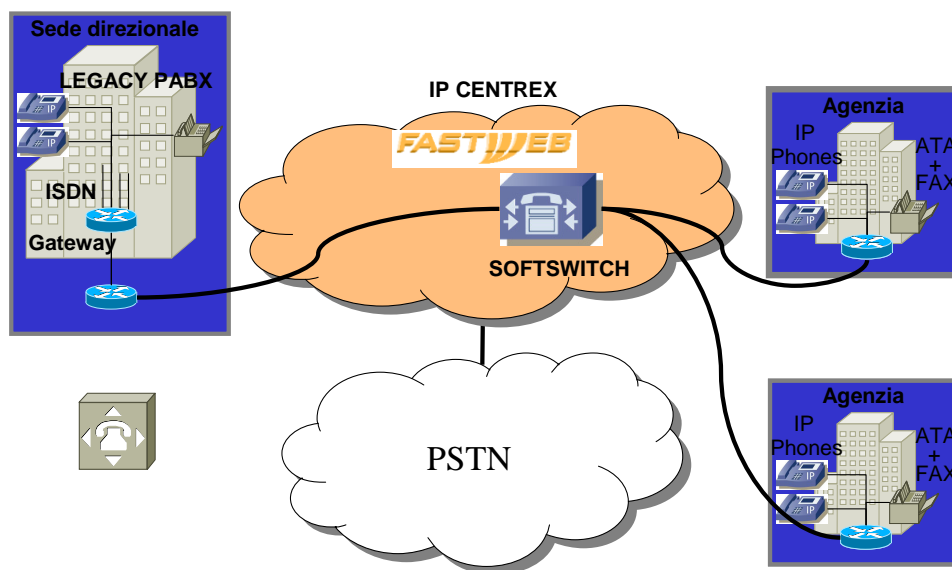
É inoltre disponibile un softphone per PC da utilizzare con scheda audio e cuffietta, ed è possibile collegare Fax o telefoni analogici mediante dispositivi gateway denominati ATA.

2.4 Integrazione con centralini IP o tradizionali

Il servizio IP Centrex può inoltre essere integrato, a livello di piano di numerazione e gestione delle chiamate, con un PABX di proprietà del Cliente, ad esempio per esigenze di migrazione graduale o per integrare un call center con l'architettura IP Centrex. L'integrazione avviene direttamente in IP oppure attraverso un gateway con interfacce ISDN cui viene collegato il PABX del Cliente, come illustrato nella seguente figura.

IP Centrex

N°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**



2.5 Integrazione con la rete dati del Cliente

In ogni sede di attivazione del servizio IP Centrex, i Terminali IP forniti da Fastweb devono essere collegati alla LAN dati.

Il servizio potrà essere attivato sulla LAN dati preesistente del Cliente a condizione che in fase di progettazione sia verificato con esito positivo il soddisfacimento di un insieme di requisiti minimi necessari a garantire il corretto funzionamento del servizio stesso (ad es. il supporto delle VLAN secondo protocollo 802.1Q).

Nel caso in cui il Cliente debba rifare la LAN o richieda un servizio end-2-end (inclusa la LAN) per avere un unico interlocutore garante del servizio nella sua totalità, Fastweb può fornire come opzione aggiuntiva anche gli apparati di LAN su cui collegare il servizio IP Centrex.

Nel listino Fastweb sono disponibili IP Phones con switch integrato che permettono il collegamento di un PC al telefono stesso, utilizzando quindi una sola porta di rete per entrambi. Nel caso in cui il Cliente abbia un sistema di cablaggio o degli switch che erogano la telealimentazione sono anche disponibili IP Phones telealimentabili.

2.6 Instradamento delle chiamate

Una delle caratteristiche più innovative del servizio IP Centrex Fastweb è il superamento del concetto di linea. Le chiamate dirette alle numerazioni del Cliente sono infatti instradate sulla rete Fastweb attraverso i flussi di interconnessione che Fastweb stessa ha con gli altri operatori fissi e mobili nazionali e internazionali, e da qui sono portate fino ai telefoni IP del Cliente attraverso la rete IP. Il numero di chiamate contemporanee entranti/uscenti dalla singola sede Cliente è dimensionato in funzione della soluzione di accesso individuata sulla sede stessa e, quindi, della banda disponibile. Le chiamate uscenti vengono instradate attraverso la rete IP sulla centrale di interconnessione Fastweb più vicina alla sede Cliente e da questa verso la destinazione.

IP Centrex

N°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**



La “virtualizzazione” delle linee fonia permette inoltre di implementare servizi evoluti quali il posto operatore unico centralizzato, su cui possono essere dirette, a discrezione del cliente, tutte le chiamate destinate alle numerazioni interne aziendali, indipendentemente dalla numerazione geografica.

In fase di attivazione Fastweb potrà effettuare la number portability di tutte le numerazioni delle sedi del Cliente sparse sul territorio nazionale (sia dei GNR delle grandi sedi che dei numeri delle singole linee POTS o BRI delle piccole agenzie); una volta associate all’IP Centrex le numerazioni smettono di essere identificate da una linea fisica e possono essere assegnate ai singoli telefoni mediante interfaccia Web di amministrazione.

2.7 Piano di numerazione

L’IP Centrex Fastweb permette la massima flessibilità in termini di piano di numerazione entrante. In particolare possono essere gestiti simultaneamente un piano di numerazione breve, fino a 2 piani di numerazione estesa in selezione passante, hunt groups, posto operatore o gruppi di chiamata.

Ad esempio nel caso più generale un Cliente per ogni sede potrebbe:

- Portare il numero pubblico della sede su un hunt group o su un posto operatore
- Creare un piano di numerazione breve unico oppure codici di accesso che identifichino ogni sito cliente per chiamare da ogni interno un altro interno su qualunque altra sede
- Creare un piano di numerazione “locale” (ovvero del distretto telefonico dove è situata la sede) in selezione passante
- Creare un ulteriore piano di numerazione “globale” (ovvero con prefisso e GNR della sede principale per tutte le sedi) in selezione passante

2.8 Soluzioni per il backup della fonia

Uno dei punti di forza della soluzione IP Centrex Fastweb è l’affidabilità e la possibilità di aumentare la disponibilità del sistema con soluzioni di backup che garantiscono la continuità di funzionamento sia per le chiamate entranti che per le chiamate uscenti in caso di guasti.

Il raggiungimento di un livello di affidabilità “carrier grade” è resa possibile dai seguenti fattori:

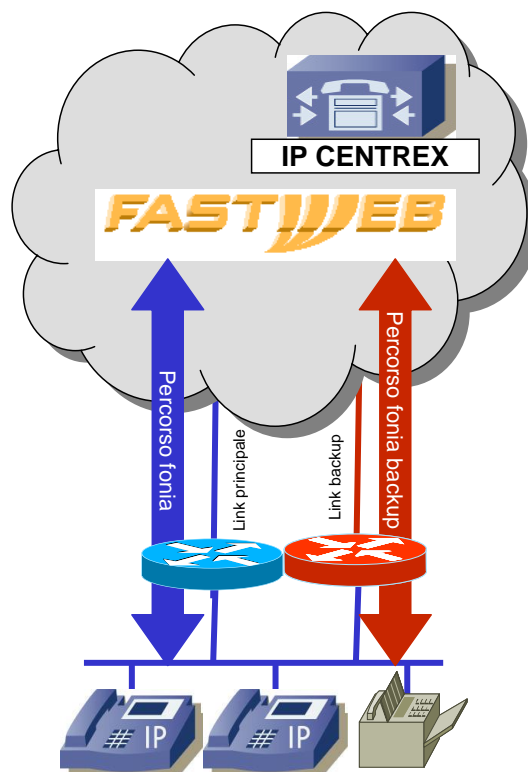
- Al contrario di soluzioni di centralini tradizionali o IP, la soluzione IP Centrex Fastweb non prevede componenti HW specifiche per la fonia che potrebbero guastarsi presso la sede del Cliente, ad eccezione dei telefoni
- Il servizio IP Centrex è implementato sulle centrali telefoniche Fastweb, che servono con continuità 24 ore su 24 per 365 giorni all’anno più di 600.000 clienti, sono completamente replicate per non bloccarsi in caso di guasti ad una o più componenti, e sono monitorate costantemente per non dare nemmeno il minimo disservizio
- Grazie all’utilizzo della tecnologia VOIP la fonia è trasportata come un normale flusso dati e quindi può essere

IP Centrex

N°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**



semplicemente reindirizzata su un collegamento di backup dati in caso di guasto sul collegamento principale. Mentre con soluzioni di fonia tradizionale in caso di caduta delle linee è possibile garantire solo la fonia uscente su linee di emergenza ma si perde la possibilità di continuare a ricevere chiamate sui numeri delle linee guaste, con IP Centrex in caso di fault viene garantita la continuità della fonia entrante e della fonia uscente in maniera completamente trasparente. Il funzionamento del backup dell'IP Centrex è illustrato nella seguente figura.



2.9 Gestione e manutenzione

Uno dei maggiori vantaggi della telefonia su IP in generale e del servizio IP Centrex Fastweb in particolare è quello di essere configurabile e gestibile in modo semplice e intuitivo tramite interfacce WEB direttamente dagli utilizzatori finali senza bisogno di avere personale dedicato, permettendo quindi una drastica riduzione dei costi operativi rispetto ai centralini tradizionali: i telefoni sono plug&play, e servizi aggiuntivi quali la deviazione di chiamata o la segreteria telefonica si attivano e configurano con pochi click.

Per venire incontro alle esigenze di tutti i Clienti, Fastweb offre comunque opzionalmente a corredo del servizio IP Centrex una gamma di servizi per la configurazione, manutenzione e gestione dello stesso, come meglio specificato nel seguito.

IP Centrex

N°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**



2.9.1 Installazione

Per installazione si intende il collegamento dei terminali IP forniti da Fastweb alla LAN del Cliente, la loro associazione ad un numero di telefono e l'esecuzione di un test di chiamata.

Sono disponibili due opzioni per l'installazione del servizio IP Centrex Fastweb:

- Installazione base: inclusa nel costo del servizio IP Centrex senza alcun sovrapprezzo, questa opzione è studiata per quei Clienti che desiderano gestire autonomamente i telefoni, e prevede che Fastweb si limiti ad installare e verificare il funzionamento di un unico terminale in ogni sede del Cliente
- Installazione avanzata: studiata per quei Clienti che desiderano un servizio chiavi in mano completamente gestito, questa opzione prevede che Fastweb installi e verifichi il funzionamento di ogni singolo terminale

2.9.2 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intendono le attività di monitoraggio del servizio, raccolta delle segnalazioni di malfunzionamento, diagnosi dei guasti, intervento e ripristino del corretto funzionamento del sistema.

Fastweb garantisce, senza costi aggiuntivi, la continuità del servizio con SLA carrier grade e la sostituzione di eventuali apparati guasti.

Per i Clienti che hanno applicazioni di telefonia critiche e che necessitano di stringenti garanzie di continuità del servizio sono disponibili opzionalmente SLA migliorativi che arrivano fino alla garanzia di continuità 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, con tempi di intervento accelerati.

2.9.3 Gestione

Per gestione si intendono tutte le attività di configurazione dei terminali e del servizio IP Centrex che possono essere necessarie nel corso dell'erogazione dello stesso (ad esempio la modifica di una numerazione, la configurazione di prestazioni aggiuntive quali la deviazione di chiamata, la funzionalità direttore segretaria, la voice mail, ecc...). Come illustrato in precedenza queste attività sono pensate per essere eseguite in modo semplice ed in autonomia dal Cliente stesso. Tuttavia, per quei Clienti che desiderano un servizio chiavi in mano completamente gestito, è disponibile un servizio opzionale di gestione avanzata con cui Fastweb effettua le attività di change management a richiesta e per conto del Cliente stesso.

IP CentrexN°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**

3 Riepilogo condizioni economiche riservate ad ABC

3.1 Profilo di offerta

CONTRIBUTI UNA TANTUM	
TOTALE CONTRIBUTI UNA TANTUM	

CANONI RICORRENTI	
TOTALE CANONI RICORRENTI	

3.2 Tempi di rilascio del Servizio

SEDE	Tempi

IP CentrexN°. Prot. **Xxxxxx** del **gg/mm/aaaa**

3.3 Condizioni di fornitura

Esclusioni: IVA e quant'altro non indicato in offerta.

Pagamenti: 60 giorni data fattura

Modalità di pagamento: RID con addebito su C/C (specificare nome banca, indirizzo, CIN, ABI, CAB, C/C, intestatario del conto, IBAN)

Validità: 30gg

Durata contrattuale: 1 anno data attivazione

Fatturazione:

- Contributo Attivazione, ad attivazione avvenuta.
- Hardware: alla consegna
- Traffico: bimestrale a consuntivo
- Canoni : bimestrali anticipati