

Impresa Semplice

Soluzione Ufficio e Soluzione Azienda

FAQ

Impresa Facile- Soluzione Ufficio e Soluzione Azienda- FAQ

1	OFFERTA COMMERCIALE	3
2	USER EXPERIENCE.....	5
3	TARIFFAZIONE.....	7

1 OFFERTA COMMERCIALE

1.D. Da chi può essere sottoscritta l'offerta **Impresa Semplice- Soluzione Ufficio**?

R. Da tutti i Clienti (Uffici) con 5-16 utenti/addetti che hanno bisogno di essere connessi ad internet e/o avere linee di fonia. I Clienti che aderiscono al profilo con la VOIP devono essere monosede. Inizialmente si parte verso i Clienti che non hanno accesso Broadband e che sono in copertura ADSL

2.D. Da chi può essere sottoscritta l'offerta **Impresa Semplice- Soluzione Azienda**?

R. Da tutti i Clienti (piccole imprese) con 17-48 utenti/addetti che hanno bisogno di essere connessi ad internet e/o avere linee di fonia. I Clienti che aderiscono al profilo con la VOIP devono essere monosede. Inizialmente si parte verso i Clienti che non hanno accesso Broadband e che sono in copertura ADSL

3.D. Come è composta l'offerta **Impresa Semplice- Soluzione Ufficio**?

R. Soluzione Ufficio è composta da:

- AB tutto IP (4 profili di servizio: "Data", "Data+Security", "Data+VOIP" e "Data+VOIP+Security", 2 fasce di utenti: **XS** <5-8 utenti> ed **S** <9-16 utenti>; opzioni di servizio)
- Connettività di AB profili (domanda 5.D)
- Offerta di pricing fonia compatibili ("per Cliente")

4.D. Come è composta l'offerta **Impresa Semplice- Soluzione Azienda**?

R. Soluzione Ufficio è composta da:

- AB tutto IP (4 profili di servizio: "Data", "Data+Security", "Data+VOIP" e "Data+VOIP+Security", 2 fasce di utenti: **M** <17-24 utenti> ed **L** <25-48 utenti>; opzioni di servizio)
- Connettività di AB profili (domanda 5.D)
- Offerta di pricing fonia compatibili ("per Cliente")

5.D. Quali sono le connettività cui è possibile aderire?

R. Sono tutte le connettività Alice Business da 1,2M e 2M, flat. In dettaglio sono le 6 di seguito indicate con indicate le note di applicabilità

Alice Business Tutto IP su accessi Alice Business	PCR DW	PCR UP	BMG	n° max di canali fonici "con Qualità"	n° max di canali fonici "best effort" (BE)	Note di applicabilità nei profili con il VOIP
1,2M Medium 96 F	1.2 Mbps	256 kbps	96 kbps	2	3	Non utilizzabile in presenza di fax/POS analogico tradizionale ⁽¹⁾
1,2M Medium 128 F	1.2 Mbps	512 kbps	128 kbps	2	5	Non utilizzabile in presenza di fax ⁽¹⁾
1,2M Medium 256 F	1.2 Mbps	512 kbps	256 kbps	6	9	
2M Large 64 F	2 Mbps	512 kbps	64 kbps	1	2	Utilizzabile solo per i profili senza VOIP
2M Large 256 F	2 Mbps	512 kbps	256 kbps	6	9	
2M Large 512 F	2 Mbps	512 kbps	512 kbps	8	10	

¹ La trasmissione fax/POS analogico digitale occupa 2 canali fonici, quindi in presenza di fax/POS, l'utilizzo del fax/POS impedisce agli altri derivati di effettuare o ricevere chiamate.

6.D. In che modo si può scegliere la connettività più appropriata? E che differenza c'è tra canali fonici con "Qualità" e "Best Effort"?

R. La connettività può essere scelta in base ai profili di adesione al servizio. Nei profili in cui è presente la VOIP si deve calcolare 1 canale fonico per ogni 5 derivati massimo, in virtù del fatto che statisticamente non tutti i 5 derivati chiamano e ricevono chiamate contemporaneamente. Il numero di canali fonici dipende dalla banda garantita dalla connettività. Nei casi in cui è presente 1 solo canale voce non è possibile attivare il fax/POS analogico tradizionale e sui derivati non è possibile attivare trasferimento di chiamata e/o conferenza a 3, pertanto il profilo di connettività con 1 solo canale voce non è utilizzabile nei profili VOIP. Nei casi in cui sono presenti 2 canali fonici, quando sono attivi il fax o il POS analogico tradizionale (entrambi attestabili sulle porte FXS), gli altri derivati potrebbero non chiamare, in quanto la trasmissione fax/POS analogico occupa l'equivalente di 2 canali fonici. Per i profili in cui non è presente la VOIP la scelta della connettività dipende dall'uso che il Cliente fa dell'accesso BroadBand. Pertanto anche nei profili con la VOIP, laddove il Cliente fa molto uso dell'accesso broadband, il dimensionamento della connettività può essere superiore a quello in consigliato per i soli derivati. Ad esempio può accadere che il Cliente contrattualizzi una connettività con BMG =256kps (6 canali fonici in qualità) e faccia attivare solo 2 canali fonici. Sia i canali in "qualità" che quelli in "best effort" garantiscono la qualità del servizio voce, ma se il servizio è configurato in best effort e se tutti i canali fonici sono occupati potrebbe essere rallentata la trasmissione dati.

Di seguito si riportano delle tabelle di relazione tra numero utenti, numero di canali fonici e connettività associata che possono aiutare nel dimensionamento della connettività.

Fascia	n. utenti per fascia	Canali fonici/ NCC (numero chiamate contemporanee)	Connettività in Qualità (MIN)	Connettività in Best Effort (MIN)
XS	5-8	2	1,2M Medium 96 F 1,2M Medium 128 F	
S	9-12	3	2M Large 256 F 1,2M Medium 256 F	1,2M Medium 96 F 1,2M Medium 128 F
	13-16	4	2M Large 256 F 1,2M Medium 256 F	1,2M Medium 128 F
M	17-20	5	2M Large 256 F 1,2M Medium 256 F	1,2M Medium 128 F
	21-24	6	2M Large 256 F 1,2M Medium 256 F	
L	25-30	7	2M Large 512 F	2M Large 256 F 1,2M Medium 256 F
	31-48	8	2M Large 512 F	2M Large 256 F 1,2M Medium 256 F

	Canali fonici in qualità		Canali fonici best effort	
	n. canali	n. derivati max	n. canali	n. derivati max
1,2M Medium 96 F	2	10	3	15
1,2M Medium 128 F	2	10	5	25
1,2M Medium 256 F	6	30	9	45
2M Large 64 F	1	5	2	10
2M Large 256 F	6	30	9	45
2M Large 512 F	8	40	10	50

7.D. Come si attivano i canali fonici?

R. Attraverso l'indicazione in scheda tecnica di adesione al servizio ABtutto IP di NCC (numero di chiamate contemporanee). Il GNR ha un unico numero di NCC, tutte le numerazioni appartenenti ad un MSN ha un unico NCC, ogni linea singola ha un NCC pari ad 1 o 2.

8.D. Il traffico fonia è compreso nel canone del servizio?

R. No, il traffico non è compreso. Il Cliente può scegliere il profilo di traffico più adatto alle sue esigenze, in funzione delle offerte compatibili "per Cliente". Per i Clienti SME consigliamo i seguenti pricing

- Se il Cliente ha già un contratto di fonia tradizionale con TI, e **non** ha in consistenza un pricing voce per "Cliente" può scegliere tra le seguenti offerte:
 - Top Business à per n. canali fonia/linee equivalenti >=6 (la variazione in top Business deve essere effettuata prima della cessazione delle linee tradizionali)
 - Business day à per n. canali fonia/linee equivalenti <=5
 - Professional B Local 80à per n. canali fonia/linee equivalenti <=8
- Se il Cliente **NON** ha un contratto di fonia tradizionale (es. NIP) con TI può scegliere tra le seguenti offerte:
 - DM, default
 - Business day à per n. canali fonia <=5
 - Professional B Local 80à per n. canali fonia <=8

9.D. Cosa serve in casa Cliente per attivare il servizio?

R. E' sufficiente che sia presente un cablaggio strutturato di categoria 5. La stessa Telecom Italia, può preoccuparsi della fornitura del cablaggio, attraverso una offerta ad hoc da fornire dopo il site survey.

10.D. Una volta attivato il servizio, per far accedere ad internet i singoli PC, il Cliente ha bisogno di altri apparati?

R. No, poiché l'apparato fornito è anche uno switch, basta attestare i PC ad una porta dello switch e tutti i PC poi sono collegati ad internet.

11.D. Nel caso in cui il Cliente ha 10 PC+ 10 Ip phone, e vuole un servizio con sicurezza, deve contrattualizzare 20 utenti?

R. No è sufficiente contrattualizzare 10 utenti di profilo "Data+Voice+ Security", in quanto i PC poi possono essere messi in cascata al telefono. Infatti ogni telefono (ad eccezione del 7906) sono dotati di uno switch interno che consente di attestare il PC dell'utente.

12. D. E' possibile vendere l'apparato e poi proporlo al Cliente in leasing

R. No l'apparato è fornito in noleggio all'interno del canone del servizio, proprio per fornire al Cliente un'assistenza integrata da parte di Telecom Italia.

13.D. E' possibile attivare l'ABtutto IP su una connettività già attiva?

R. Sì, purché sia una connettività compatibile come indicate nelle tabelle di cui alla domanda 6.D.

2 USER EXPERIENCE

14.D. Se il Cliente ha un problema come può attivare l'assistenza?

R. Chiamando al numero gratuito 800.121.121 oppure aprendo un ticket sul portale web www.tuconti.telecomitalia.it con accesso protetto da password

15.D. Per cambiare le configurazioni su router, switch e firewall, come si procede ed in che tempi vengono espletate le richieste?

R. La richiesta di “change” della configurazione può essere richiesta sempre al numero gratuito 800.121.121 oppure aprendo un ticket sul portale web www.tuconti.telecomitalia.it. La richiesta viene espletata entro 1 giorno lavorativo durante l’orario lunedì- venerdì ore 08.00-17.00. Per le regole di firewall, queste possono essere variate massimo 10 volte in un anno

16.D. Come è configurato inizialmente l’apparato?

R. Laddove è presente la sicurezza, il firewall è così configurato: proibizione di tutto il traffico in ingresso verso la sede Cliente (per evitare accessi non autorizzati), autorizzazione alla navigazione verso Internet da qualsiasi postazione della Lan Cliente, accesso al FireWall soltanto da Centro di Gestione.

Le regole da impostare sul firewall possono essere variate successivamente all’attivazione, e la prima configurazione non appartiene al conteggio delle 10 regole annue. Laddove presente la VOIP, sullo switch sono implementate 2 VLAN: una per i dati, l’altra per la fonia. Per le informazioni relative alla configurazione della VOIP, il Cliente deve indicare la configurazione nel file credenziali, indicando tutti gli utenti, le loro numerazioni esterne ed interne, il telefono associato, indicando se presente la voice mail, se posto operatore o se appartenente ad una configurazione direttore/segretaria.

17.D. Se il Cliente ha un fax o un POS analogico tradizionale, ed aderisce al servizio con VOIP, deve dotarsi di adattatori ATA?

R. No, non è necessario. L’apparato è già dotato di 2 porte FXS cui poter attestare il fax ed il POS del cliente. Il fax richiede un canone aggiuntivo

18. D. Nei profili con la VOIP, è possibile attivare hunting group?

R. Sì ed è già compreso nel canone. Attraverso il sito www.191.it il Cliente può associare utenti ad hunting group e creare nuovi hunting group

19.D. Nei profili con la VOIP è possibile configurare in autonomia il centralino?

R. Sì attraverso il sito www.191.it ed attraverso accesso riservato al Cliente protetto da password

20.D. Nei profili con la VOIP, la Voice mail è compresa nel prezzo?

R. Sì. Nella fascia XS (5-8 utenti) tutti gli utenti sono dotati di voice mail. Per le fasce successive è compresa nel canone la configurazione di 12 voice mail. Le Voice mail aggiuntive possono essere acquistate opzionalmente.

21.D. Nei profili con la VOIP, è possibile attivare delle call conference (conferenza a 3)?

R. Sì, e già compresa nel prezzo. Le regole per attivazione della call conference sono le seguenti: per la fascia XS (5-8 utenti) sono possibili massimo 2 conferenze contemporanee, per la fascia S (9-16 utenti) massimo 4, per la fascia M(17-24 utenti) massimo 6, per la fascia L (25-48 utenti) massimo 10

22.D. Nei profili con la VOIP, il Cliente è costretto a cambiare la numerazione telefonica ?

R. No. viene mantenuta la numerazione esistente. Il Cliente inoltre può scegliere se mantenere anche la propria numerazione interna (numeri brevi associati ad interni della stessa sede). Per quanto riguarda la migrazione di numerazioni ISDN al momento non è possibile gestire in CRM la migrazione in VOIP per BRA multinumero e PRA simplex. Mentre possono essere migrati i GNR a selezione passante

23.D. Il Wifi è valido solo per i PC?

R. Sì, la copertura Wifi consente di dare l’accesso ad internet ai PC presenti nella sede del cliente e dotati di apposita scheda Wifi.

24.D. Perché il Wifi è disponibile solo per alcuni profili di servizio?

R. per assicurare al cliente la massima protezione dei dati l'opzione wifi è disponibile solo nel caso in cui anche la sicurezza sia gestita da Telecom Italia, per cercare di ridurre al massimo il rischio per il cliente.

25.D. Continuità del servizio e back up. Ab tutto IP prevede tra i servizi opzionali il back up su ISDN?

R. Ad oggi non è previsto backup isdn, ma comunque il Cliente può utilizzare la linea di emergenza (basta 1 RTG) per garantire continuità di fonia. In generale per il servizio forniamo tempi di intervento/ripristino veloci (8 h) ed il primo intervento è remoto entro le 2 h nell'80% dei casi

26.D. Quanto incidono economicamente i diversi SLA?

R. Ad oggi gli SLA sono stati inglobati nel servizio base. Infatti già da servizio base è inserito un tempo di ripristino 8h in caso di guasti bloccanti

27.D. Quali sono le garanzie di qualità sulla fonia/dati in momenti di picco di traffico?

R. I profili ADSL sono tutti con BMG e viene data priorità alla voce rispetto ai dati. Dati e voce viaggiano su due VLAN differenti. È importante fornire al cliente il profilo giusto in base a quelle che sono le sue esigenze di numero chiamate contemporanee e traffico dati.

28.D. Se il cliente è con Fastweb come viene gestita la number portability su Telecom Italia?

R. I nativi OLO possono rientrare solo come NIP (senza mantenimento del numero) mentre il rientro di ULL+NP avviene alle stesse condizioni con cui il Cliente era uscito.

29.D. Sono salvaguardate le funzionalità dei centralini tradizionali? Esempio servizio fonia su attesa, ritorno a posto operatore su interno occupato etc)

R. Sì, sono previste una molteplicità di funzionalità

30.D. E' possibile per i clienti che hanno già router Cisco ottenere delle promozioni/rottamazioni?

R. Al momento non sono previste campagne di rottamazione.

31.D. Come vengono gestite eventuali richieste di ampliamento sedi del cliente?

R. Le variazioni per aumento numero di porte lan all'interno della stessa fascia avviene sullo stesso apparato. A sistema CRM le variazioni sono attualmente gestite solo all'interno della stessa fascia. Sono pianificate nel corso del 1H 2009.

3 TARIFFAZIONE

32.D. Nei profili con la VOIP, il Cliente può cessare le vecchie linee telefoniche?

R. Sì, cessa le vecchie linee telefoniche a valle dell'attivazione VOIP e del nuovo pricing di traffico poiché le chiamate potranno essere effettuate attraverso i canali VOIP associati al servizio. In questo modo il Cliente potrà ottimizzare ulteriormente la propria spesa telefonica, risparmiando sui canoni delle linee tradizionali. Il Cliente dovrà comunque mantenere almeno una linea RTG di base su cui verrà attestata la connettività.

33.D. Come fa il Cliente ad avere tutto in una unica bolletta?

R. Il cliente in qualsiasi momento può richiedere al Customer Care di aderire alla fatturazione aggregata.

34.D. Se il Cliente recede ci sono penali di uscita?

R. Sì, e sono previste nel primo, nel secondo e terzo anno di contratto