

La soluzione Virtual IP PBX **lwlink** è un servizio di centralino virtuale, che permette al **Cliente** di rinnovare e migliorare il proprio sistema di comunicazione; il servizio è disponibile nelle versioni **Professional** ed **Enterprise**. Questo servizio, su protocollo IP, offre funzionalità avanzate di ultima generazione. Il servizio consente al **Cliente**, dotato di adeguato accesso ad internet (nonché di una o più numerazioni VoIP), di rispondere ad una chiamata sul proprio interno da qualsiasi dispositivo connesso (esattamente come se ci si trovasse in ufficio). È possibile inoltre utilizzare servizi quali audio conferenza, video call, segreteria telefonica tramite e-mail e tanti altri.

Per l'utilizzo del servizio sono necessari Telefoni IP e/o Smartphone compatibili con il servizio (andrà verificata al momento dell'attivazione la lista dei dispositivi supportati)

I Telefoni IP possono essere forniti su richiesta del **Cliente** anche nella formula a "noleggio" (ved. **Offerta Apparecchiature a Noleggio**)

## 1. OFFERTA COMMERCIALE

**1.1.** I canoni mensili e annuali, nonché i costi delle opzioni attivabili, sono descritti nell'**Allegato A**. I contributi una tantum di attivazione sono descritti nell'**Allegato A**. Eventuali contributi una tantum di cessazione sono descritti, nella presente **Offerta**.

## 2. ATTIVAZIONE

**2.1.** Per il corretto funzionamento del servizio oggetto della presente sezione, è fondamentale che il **Cliente** rispetti quanto indicato nei documenti "*Requisiti minimi e Best Practice Connattività*" e "*Requisiti minimi e Best Practice Virtual IP PBX*", disponibili sul sito internet all'indirizzo [www.lwlink.it/reg-el/doc](http://www.lwlink.it/reg-el/doc). In alcuni casi (scenari) il predetto documento potrebbe essere annesso all'**Allegato A** (in caso di contrasto tra quanto previsto nel documento disponibile all'indirizzo indicato e quanto sancito nel documento annesso all'**Allegato A**, prevale quest'ultimo). Qualora anche solo uno dei requisiti richiesti non fosse conforme a quanto indicato, il **Cliente** non potrà, in nessun caso, lamentare carenze nella qualità del Servizio erogato e/o pretendere qualsiasi forma di indennizzo nei confronti di **Lake Web**.

**2.2.** L'attivazione del servizio, una volta definite le necessità, richiede tempi minimi e viene concordata direttamente con il **Cliente**. A tale scopo il **Cliente** dovrà fornire a **lwlink** tutte le informazioni richieste per prassi (Visura camerale, copia documenti di un rappresentante legale dell'azienda ecc.), nonché ogni altra informazione utile alla corretta configurazione del servizio (a titolo esemplificativo: i numeri di telefono da integrare nel centralino, il numero ed il nominativo degli interni, le regole per la

gestione di eventuali risponditori od inoltri di chiamata, gli eventuali messaggi di cortesia,...).

**2.3.** Il contributo una tantum per l'attivazione del servizio è indicato **nell'Allegato A** e comprende la configurazione iniziale (attivazione delle funzionalità standard dell'apparato) nonché il test ed il collaudo da remoto dello stesso. Tale importo potrà inoltre includere alcune configurazioni particolari concordate inizialmente, pertanto verrà quotato a progetto.

**2.4.** Potrebbe verificarsi l'ipotesi che il **Cliente** manifesti, in fase di configurazione e/o installazione iniziale oppure successivamente, delle esigenze non preventivabili anticipatamente, pertanto eventuali costi aggiuntivi di configurazione, derivanti da esigenze manifestate dal **Cliente** in un momento successivo alla stipulazione del Contratto, saranno quantificati da **Lake Web** ove possibile a corpo oppure a consuntivo.

**2.5.** Eventuali variazioni di minima entità (da individuarsi ad insindacabile valutazione di **Lake Web**) per modifiche alla configurazione derivanti da esigenze manifestate dal **Cliente** in un momento successivo all'installazione iniziale (attivazione del servizio), potranno non comportare alcun addebito di costi al **Cliente**. Ove, invece, le variazioni richieste comportino modifiche non di minima entità alle configurazioni (valutazione sempre lasciata al giudizio di **Lake Web**), i risultanti costi saranno preventivati e sottoposti all'approvazione del **Cliente**.

**2.6.** Per l'attivazione del servizio il **Cliente** riceverà (preventivamente, ove possibile) i dettagli di accesso al servizio (che in alcuni casi possono includere username e password).

**2.7.** Il **Cliente** avrà la responsabilità della corretta gestione del servizio e sarà l'unico responsabile di eventuali furti e/o clonazioni delle credenziali di accesso che, in caso di non corretta gestione, potrebbero generare accessi indesiderati nonché frodi sul servizio erogato.

## 3. VARIAZIONI

**4.** È possibile in qualsiasi momento richiedere variazioni al servizio, ricordando però che dove è attiva la versione Enterprise PBX, è previsto un numero minimo di interni pari a 4. La variazione del numero di interni comporterà la modifica dei canoni mensili nella versione Professional, mentre potrebbe comportare una variazione sul canone annuale nella versione Enterprise solo in alcuni casi (ad esempio un consistente aumento/diminuzione del nr. di interni).

## DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

**4.1.** La durata contrattuale è mensile per la versione Professional ed annuale per quella Enterprise.

Il **Cliente** potrà richiedere la cessazione del

servizio con un preavviso di 30 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all'indirizzo [lakeweb@lwcert.it](mailto:lakeweb@lwcert.it) e/o raccomandata a/r. In caso di cessazione del servizio il **Cliente** è tenuto al pagamento del canone mensile sino all'ultimo giorno del mese di cessazione. Non sono previsti costi una tantum di cessazione.

## NORME COMUNI

### 5. SLA E SERVIZIO HELP DESK

**5.1.** Per qualsiasi problematica di natura tecnica è a disposizione del **Cliente** il numero 0323 934428 (interno 2), attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. È possibile inoltre segnalare in qualsiasi orario una problematica aprendo un ticket all'indirizzo <https://ticket.lakeweb.it>, il quale verrà lavorato dal primo operatore disponibile. I servizi *lwlink* sono volutamente, anche per tipologia di livello di servizio, erogati ad una clientela Business.

### 6. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

**6.1.** Il pagamento avverrà con le modalità (ossia i mezzi) di pagamento concordate nella **Domanda di adesione**.

**6.2.** Salvo diversamente indicato nell'**Allegato A**, la fatturazione dei canoni previsti per il **Servizio** sarà bimestrale anticipata per la versione Professional ed annuale anticipata per quella Enterprise. I costi *una tantum* di attivazione dei **Servizi** verranno esposti nel primo ciclo di fatturazione.

**6.3.** Nel caso in cui il **Cliente** stesso abbia la necessità di avere fattura mensile o trimestrale su importi inferiori ad € 25,00 verrà applicato un costo di fatturazione/gestione pari ad € 5,00 per singola fattura.

**6.4.** Tutti gli importi riportati nella presente **Offerta** sono da intendersi al netto dell'iva, la quale verrà applicata in base alla normativa italiana vigente.

### 7. NORME GENERALI

**7.1.** Sono da intendersi esclusi servizi e prestazioni non espressamente indicati nella presente **Offerta**.

**7.2.** La presente **Offerta** è valida unitamente alla Domanda di Adesione ai servizi *lwlink* ed alle **CGC**, nonché all'**Allegato A**.