

OFFERTA VoIP

La soluzione VoIP Iwlink è un servizio di fonia, basato su IP, che permette al **Cliente** di ricevere ed effettuare telefonate con tariffe molto competitive rispetto ai servizi di telefonia tradizionale. Semplicemente attivando una nuova numerazione geografica d'accesso, oppure migrando il proprio numero telefonico, grazie all'infrastruttura di Iwlink e dei suoi fornitori, potrà -oltre a risparmiare sensibilmente sui canoni e sul traffico telefonico- accedere ad una serie di funzionalità evolute, prerogativa della tecnologia in oggetto.

Il servizio consente al **Cliente**, dotato di adeguato accesso ad internet, di effettuare chiamate telefoniche attraverso l'utilizzo di canali voce bidirezionali. Il **Cliente** dovrà essere inoltre dotato di applicazioni o apparecchiature adeguate che supportino il protocollo SIP per poter fruire del servizio, ad esempio:

- Router VoIP
- Gateway VoIP per interfacciare centralini oppure apparecchi telefonici tradizionali con la tecnologia VoIP
- Telefoni IP
- Softphone (applicazione per l'utilizzo del servizio VoIP su PC)
- Applicazione per smartphone (nel caso di utilizzo della linea solo su apparati mobili)

Con il servizio VoIP è possibile attivare la ricerca automatica tra due o più numerazioni ed attivare fino a 9 canali aggiuntivi (oltre a quello già incluso) per singola numerazione, così da poter gestire più chiamate contemporanee.

1. OFFERTA COMMERCIALE

1.1. I canoni mensili, nonché i costi delle opzioni attivabili, sono descritti nell'**Allegato A**. I contributi una tantum di attivazione, migrazione e cessazione sono descritti, oltre che nell' **Allegato A**, anche 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 nel documento "Requisiti minimi e Best Practice", disponibile sul sito internet all'indirizzo www.iwlink.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 di una nuova numerazione è immediata. A tale scopo il **Cliente** dovrà fornire a Iwlink tutte le informazioni richieste per prassi (Visura camerale, copia documenti di un rappresentante legale dell'azienda ecc.). Il costo di attivazione per singola numerazione geografica è pari ad € 9,00.

2.3. Per l'attivazione del servizio il **Cliente** riceverà (preventivamente, ove possibile) quanto segue:

parametri standard di configurazione; user e password di accesso al servizio.

2.4. Il **Cliente** avrà la responsabilità della corretta gestione degli account 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.

2.5. Oltre alla singola numerazione geografica è possibile attivare anche uno o più GNR (Gruppo Numerazione Ridotta) o un GNR in Selezione Passante. In questi due casi l'autenticazione non avviene tramite credenziali fornite da Iwlink, bensì mediante abilitazione di un indirizzo IP statico preventivamente fornito dal **Cliente**.

ATTENZIONE: la normativa in vigore non permette l'attivazione di una numerazione con prefisso geografico a scelta. Pertanto nel caso si volesse attivare, ad esempio una numerazione con prefisso "02" appartenente al distretto di Milano, il **Cliente** dovrà avere almeno una sede all'interno del distretto stesso.

3. MIGRAZIONE

3.1. È possibile richiedere la migrazione di un numero geografico da altro operatore. La procedura richiede circa 10 giorni lavorativi. La data di migrazione può preventivamente essere concordata con il **Cliente**. Il costo di migrazione per singola numerazione è pari ad € 25,00. È possibile migrare linee ISDN (mono o multinumero) o linee analogiche, fornendo ad Iwlink il codice di migrazione presente sulla fattura dell'attuale operatore. In caso di linea ISDN multinumero, è possibile richiedere la portabilità anche delle numerazioni aggiuntive senza sostenere ulteriori costi di migrazione: una volta migrate, le due numerazioni divengono completamente indipendenti una dall'altra. È comunque possibile migrare solamente una delle numerazioni.

3.2. Per l'attivazione del servizio il **Cliente** riceverà (preventivamente ove possibile) quanto segue:

parametri standard di configurazione; user e password di accesso al servizio.

3.3. Il **Cliente** avrà la responsabilità della corretta gestione degli account 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.

3.4. Oltre alla singola numerazione geografica è possibile migrare anche GNR (Gruppo Numerazione Ridotta) o GNR Selezione Passante. In questi due casi l'autenticazione non avviene tramite credenziali fornite da Iwlink, bensì mediante abilitazione di un indirizzo IP preventivamente fornito dal **Cliente**.

ATTENZIONE: la normativa in vigore non permette il servizio di portabilità al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare. Pertanto nel caso si volesse migrare, ad esempio una numerazione con prefisso "02" appartenente al distretto di Milano, il **Cliente** dovrà avere almeno una sede all'interno del distretto stesso.

4. VARIAZIONI

4.1. È possibile in qualsiasi momento richiedere l'aggiunta o l'eliminazione di canali aggiuntivi sulle linee, nonché impostare la deviazione di chiamata su un numero fornito dal **Cliente**.

5. CHIAMATE E TARIFFE

5.1. Il servizio consente di effettuare chiamate verso le seguenti direttive:

nazionale fisso
nazionale mobile
internazionale fisso
internazionale mobile
NNG (numerazioni non geografiche)

5.2. L'accesso alla rete Iwlink viene configurato di default con il blocco chiamate ai servizi Premium (144, 166, 89X, 70X). Sono consentite chiamate uscenti da rete fissa, verso numerazioni fisse e mobili, nazionali ed internazionali, verso tutti i numeri verdi e ad addebito ripartito, verso gli 199 ove raggiungibili e verso i servizi customer care.

5.3. Il traffico è a consumo. I prezzi sono indicati sul sito www.iwlink.it/reg-el/doc e sono riferiti a chiamate in banda fonica relative ad un minuto di conversazione. Le chiamate sono conteggiate sulla base dei secondi effettivi di utilizzo e senza scatto alla risposta.

6. DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

6.1. La durata contrattuale è bimestrale. Il **Cliente** potrà richiedere la cessazione del servizio con un preavviso di 30 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all'indirizzo lakeweb@lwcert.it e/o raccomandata a/r. In caso di cessazione del servizio il **Cliente** è tenuto al pagamento di € 6,00 per i numeri singoli e di € 10,00 per i GNR.

6.2. Il **Cliente** può richiedere, ove possibile e consentito, la migrazione della sua numerazione ad altro operatore. In caso di migrazione, il **Cliente** non sosterrà alcun costo aggiuntivo e corrisponderà a Iwlink il canone sino al giorno dell'avvenuta migrazione della linea.

NORME COMUNI

7. SLA E SERVIZIO HELP DESK

7.1. 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 Iwlink sono volutamente, anche per tipologia di livello di servizio, erogati ad una **Cliente** la Business.

8. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

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

8.2. Salvo diversamente indicato nell'**Allegato A**, la fatturazione dei canoni previsti per il **Servizio** sarà annuale anticipata. I consumi, a seconda dei volumi di traffico generati, potranno essere fatturati mensilmente, trimestralmente, semestralmente o annualmente; il tutto onde evitare l'emissione e la registrazione di fatture dall'importo irrisorio. I costi *una tantum* di attivazione dei **Servizi** verranno esposti nel primo ciclo di fatturazione.

8.3. Atteso che potrebbe verificarsi che il **Cliente** generi consumi mensili dall'importo irrisorio (anche di pochi Euro o inferiori), 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.

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

9. NORME GENERALI

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

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