

# VIANOVA®

offerta integrata servizi di telecomunicazione



## Perché scegliere i nostri servizi Vianova?

1. perché ci occupiamo solo di imprese come la tua
2. perché rispondiamo alle tue chiamate in tre squilli
3. perché lavoriamo ogni giorno al tuo fianco per garantire alla tua impresa i migliori servizi di telecomunicazione
4. perché Vianova è l'unica offerta che si arricchisce ogni anno di nuovi servizi inclusi nel prezzo
5. perché con Vianova sostieni la crescita della tua impresa semplificando le tue comunicazioni

## Novità 2018

1. **Vianova Mobile** - dal 5 aprile rilasciati i nuovi ed esclusivi servizi di telefonia mobile, progettati per semplificare le comunicazioni aziendali, che sfruttano e integrano le potenzialità delle reti fisse, mobili e WiFi, dei PBX e degli smartphone (pag. 76):
  - **SIM Manager<sup>WI</sup> incluso** - per gestire in completa autonomia le SIM aziendali e i tuoi servizi di telefonia mobile;
  - **WiFi Call<sup>WI</sup> incluso** - per ricevere ed effettuare chiamate con il tuo numero di cellulare, anche con la sola copertura WiFi;
  - **VIP Call<sup>WI</sup> incluso** - per utilizzare il servizio *direttore-segretaria* anche sullo smartphone e ricevere così solo le chiamate che vuoi tu;
  - **Busy Call<sup>WI</sup> incluso** - per trovare libero chi sta cercando di chiamarti;
  - **Vianova App** <sup>incluso</sup> - l'app disponibile per iOS e Android che permette di sfruttare al meglio i servizi Vianova Mobile.
2. **Servizio Clienti** <sup>incluso</sup> - dal 5 aprile esteso l'orario del Servizio Clienti: il numero gratuito 145 risponde dalle 8:00 alle 22:00, tutti i giorni, festivi inclusi. (pag. 8)
3. **Fattura<sup>WI</sup> incluso** - rilasciata la nuova Fattura<sup>WI</sup> che sintetizza in una sola pagina le informazioni sui costi e i consumi di tutti i servizi di rete fissa e mobile. (pag. 44)
4. **Centrex<sup>WIP</sup> - Vianova App** <sup>incluso</sup> - rilasciata l'app che trasforma lo smartphone in un cordless aziendale e che permette di ricevere ed effettuare chiamate con il numero del tuo cellulare o del tuo interno Centrex<sup>WIP</sup>. (pag. 74)
5. **Chiamate internazionali** - dal 1 luglio ridotto del 46% il costo medio delle chiamate internazionali verso fisso e mobile. Il listino completo è consultabile all'indirizzo [www.welcomeitalia.it/listino](http://www.welcomeitalia.it/listino). (pag. 84)
6. **Vianova 30+** - dal 1 luglio ridotti gli importi mensili previsti dal profilo per tutte le nuove sedi sottoscritte. I Clienti già attivi, tramite il proprio referente commerciale, potranno richiedere la riduzione dell'importo mensile oppure l'incremento della banda di accesso alle stesse condizioni economiche, con la sola variazione della durata contrattuale. (pag.68)
7. **Vianova 30+ - banda di accesso Radio** <sup>incluso</sup> - incrementata la velocità di accesso per le connessioni Radio fino a 30 Mbps in downstream e fino a 6 Mbps in upstream. (pag. 68)
8. **Vianova 1.1, 1.5, 6.12, 15.22 e 24.30 - banda di accesso Radio** <sup>incluso</sup> - incrementata la velocità di accesso per le connessioni Radio, fino a 30 Mbps in downstream e fino a 3 Mbps in upstream. (pag. 58)
9. **SMS<sup>WI</sup> incluso** - dal 1 settembre ridotti del 48% i costi per l'invio di SMS da PC verso cellulari e azzerati i costi per le notifiche. (pag. 38)
10. **Linea 800** <sup>incluso</sup> - dal 1 settembre ridotto del 44% il costo per le chiamate ricevute da rete mobile. (pag. 40)
11. **Cloud<sup>WI</sup>** - incrementata a 100 Mbps la banda internet inclusa. (pag. 72)
12. **UPS** <sup>opzionale</sup> - inserita l'opzione UPS (gruppo di continuità) anche per il profilo 1.1. (pag. 59)
13. **Proxy e Analysis** - i servizi Proxy e Analysis non sono più sottoscrivibili.



# VIANOVA®

## Sommario

### Welcome Italia

• Fabbricare servizi di telecomunicazione .....	4
• Una rete di imprese .....	6
• Servizio Clienti .....	8
• Data Center .....	10
• Le reti di telecomunicazione .....	14
• Infrastruttura di rete .....	16
• Network Operation Center .....	18
• Valore nel tempo .....	20
• Servizi Vianova .....	22

### Servizi Inclusi

• Mail <sup>WI</sup> .....	24
• Hosting .....	28
• Drive <sup>WI</sup> .....	30
• Fax <sup>WI</sup> .....	32
• Conference Call .....	34
• Meeting <sup>WI</sup> .....	36
• SMS <sup>WI</sup> .....	38
• Linea 800 .....	40
• PEC .....	42
• Fattura <sup>WI</sup> .....	44
• Area Clienti <sup>WI</sup> .....	46
• Traffic <sup>WI</sup> .....	48
• Line Test <sup>WI</sup> .....	50
• Number Portability <sup>WI</sup> .....	52
• Line Recovery .....	54
• Servizi avanzati .....	56

### Profili d'Offerta

• Vianova 1.1 .....	58
• Vianova 1.5 .....	60
• Vianova 6.12 .....	62
• Vianova 15.22 .....	64
• Vianova 24.30 .....	66
• Vianova 30+ .....	68

### Servizi Opzionali

• VPN .....	70
• Cloud <sup>WI</sup> .....	72
• Centrex <sup>WIP</sup> .....	74

### Servizi Mobili

• Vianova Mobile .....	76
------------------------	----

### Servizi di Data Center

• Vianova Colocation .....	82
----------------------------	----

### Allegati

• Chiamate internazionali .....	84
• Trasparenza e Privacy .....	85

### Note

- l'Offerta è valida dal 1 luglio 2018 per i nuovi Clienti e per tutti quelli già attivi
- tutti i prezzi indicati nell'Offerta si intendono IVA esclusa
- i dati statistici si riferiscono al periodo 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017
- stampa: settembre 2018
- i servizi contrassegnati dal simbolo <sup>WI</sup> hanno importanti elementi di differenziazione rispetto a quelli offerti da altri Operatori
- i servizi contrassegnati dal simbolo <sup>WIP</sup> sono erogati direttamente dai Partner di Welcome Italia

# Fabbricare servizi di telecomunicazione

Caro Cliente,

la nostra Società si propone al mercato italiano con una sola offerta integrata di servizi di telecomunicazione di rete fissa e mobile, denominata **Vianova**, orientata alle reali necessità delle imprese e ispirata a una politica di insourcing.

**Vianova** viene cioè fabbricata all'interno, con lo scopo di integrare i tradizionali servizi *di rete*, come la fonia e l'accesso a internet, con servizi di collaborazione *sulla rete* come Mail<sup>WI</sup>, Meeting<sup>WI</sup>, Drive<sup>WI</sup> e Fax<sup>WI</sup>.



*I migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa.*

Welcome Italia, NOC e Customer Care di Pisa

Offrire *“i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa”* è la sintesi di tutto ciò che alla Welcome Italia desideriamo ogni giorno mettere in pratica per voi.

Non lo consideriamo pertanto un semplice slogan che accompagna il nostro marchio aziendale, ma una vera promessa e al tempo stesso una sfida che ci impegniamo a superare, giorno dopo giorno, al vostro fianco.

Per mantenere la nostra promessa abbiamo realizzato infrastrutture di telecomunicazioni per collegare le vostre sedi ubicate ovunque in Italia e costituito insieme a 94 aziende Partner una rete nazionale di specialisti in Information & Communication Technology per essere sempre più vicini alle vostre esigenze di assistenza tecnica.

Oltre al nome della nostra offerta, **Vianova** è anche il nome di tante strade antiche della Toscana che hanno guidato e ispirato uomini di grande ingegno nella creazione di tanti capolavori del nostro tempo.

Anche la nostra offerta è guidata e ispirata dal contributo e dall'ingegno di migliaia di imprenditori, manager e professionisti che hanno scelto di percorrere un po' della loro strada insieme a noi.

Con **Vianova** potete affidarvi a un unico fornitore in grado di offrire tutti i servizi di telecomunicazione e di *collaboration* necessari alla crescita della vostra impresa.

**Vianova** è progettata infatti per adattarsi nel tempo al variare delle necessità e delle dimensioni aziendali.

Così, quando la vostra azienda cresce, **Vianova** cresce con voi.

*"Sostenere la crescita delle imprese semplificando le telecomunicazioni"* è una missione che svolgiamo con competenza e passione e, grazie alla fiducia che ci accordano ogni giorno migliaia di imprese, siamo oggi uno dei primi Operatori del settore e il quarto a capitale interamente italiano.

I nostri Clienti riconoscono il valore aggiunto dell'offerta **Vianova**, che si arricchisce ogni anno di nuovi servizi inclusi nel prezzo e applica, a tutti i Clienti già attivi, i miglioramenti delle condizioni economiche e di fornitura che si rendono via via disponibili.

**Vianova** è un'offerta senza asterischi, per una trasparenza senza confronti.

Fidatevi di noi.

  
Stefano Luisotti  
amm. delegato e fondatore



**Stefano Luisotti (Founder)**

Chief Executive Officer  
stefano.luisotti@welcomeitalia.it

#### Welcome Italia 2017 in numeri

- Clienti: 17.028
- Dipendenti: 177
- fatturato: 45,1 milioni di euro
- EBITDA: 14,0 milioni di euro
- risultato netto: 5,1 milioni di euro
- investimenti TLC: 7,2 milioni di euro
- capitale sociale: 11,0 milioni di euro
- patrimonio netto: 21,7 milioni di euro

#### Licenze e Certificazioni

- licenza di Operatore di rete fissa nazionale rilasciata nel 1999 da AGCOM
- autorizzazione di Operatore mobile virtuale (full MVNO) rilasciata nel 2016 dal MISE
- certificazione di qualità ISO 9001 rilasciata nel 2003 da DNV GL
- certificazione del sistema di gestione delle informazioni ISO 27001 rilasciata nel 2016 da DNV GL
- certificazione dei bilanci 2000-2017 rilasciata da KPMG spa
- certificazione Elite rilasciata nel 2014 da Borsa Italiana spa

#### Azionisti

- Quinta spa: 82,92%
- Finedil Partecipazioni srl: 12,04%
- Banca CR Firenze  
Gruppo Intesa Sanpaolo: 5,00%
- Partner: 0,04%

#### Sedi

- Massarosa (LU), via di Montramito 431 DC1 e NOC
- Pisa, via Giannessi 14 - DC2 e NOC
- Massarosa (LU), via dei Fondacci 272 logistica

#### Società partecipate

- Host spa (TO)
- NetResults srl (PI)
- Qboxmail srl (PO)
- Vola spa (LU)

# Una rete di imprese ... etiche e indipendenti specializzate in Information & Communication Technology

94 aziende, 188 imprenditori e 1.172 persone che lavorano ogni giorno al tuo fianco per garantire alla tua impresa i migliori servizi di telecomunicazione.

La rete di aziende Partner di Welcome Italia è composta da system integrator che operano nel settore dell'Information & Communication Technology in grado di garantire una presenza locale a livello nazionale.



**Ogni giorno al tuo fianco.**

*“Una rete di imprese etiche e indipendenti specializzate in Information & Communication Technology” è la Visione aziendale che risponde alla domanda “Cosa stiamo costruendo insieme”.*

I Partner di Welcome Italia sono imprese etiche perché fondate sulla disponibilità e sulla trasparenza del rapporto con i propri Clienti, e indipendenti perché in grado di provvedere in autonomia al proprio sostentamento e sviluppo.

## Partner

I Partner realizzano soluzioni e servizi innovativi, compatibili e integrati con i servizi Vianova, in grado di rispondere a una vasta gamma di esigenze delle imprese.

Con le proprie strutture tecniche eseguono, per conto di Welcome Italia, le attività di Delivery e Assurance presso le sedi dei Clienti e promuovono la vendita dei servizi Vianova con personale qualificato e certificato da Welcome Italia.



**Alberto Urbani**

Business Development Manager  
alberto.urban@welcomeitalia.it



## Soluzioni offerte dai Partner

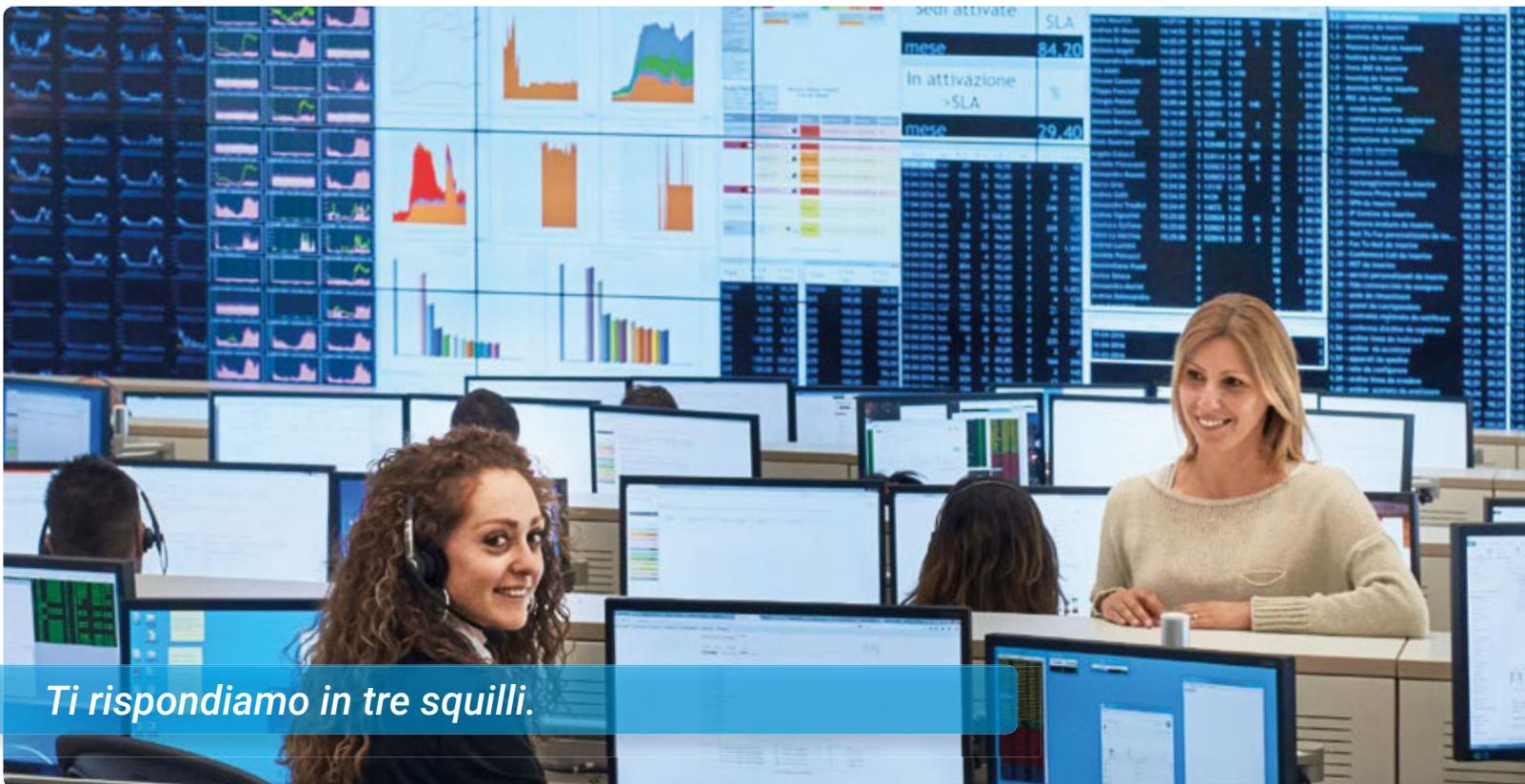
- Virtual PBX su piattaforma Vianova Centrex<sup>WIP</sup>
- sistemi telefonici tradizionali e IP
- soluzioni di Unified Communication & Collaboration UCC
- soluzioni di call center
- reti wireless in standard WiFi e DECT
- soluzioni di switching e firewalling
- sistemi di storage e backup
- soluzioni di virtualizzazione
- soluzioni cloud
- soluzioni di videosorveglianza
- cablaggi strutturati in categoria 5e, 6, 7 e Fibra ottica
- progetti di infrastrutture per data center
- assistenza tecnica su tutte le soluzioni offerte



# Servizio Clienti

Lavorare al tuo fianco significa **ascoltare direttamente** le tue richieste e prendersi carico delle tue necessità **senza farti perdere tempo** con messaggi registrati.

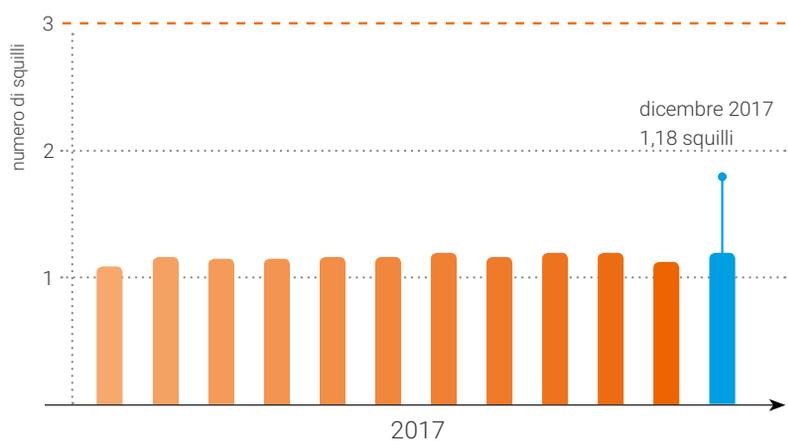
Il nostro Servizio Clienti opera esclusivamente con personale dipendente e garantisce i tempi di risposta più rapidi del mercato: solo tre squilli di telefono, con **risposta diretta** di un **Operatore** e senza risponditori automatici.



*Ti rispondiamo in tre squilli.*

Il Servizio Clienti è suddiviso in quattro processi aziendali: **Inbound**, **Outbound**, **Provisioning** e **Assurance**. Ogni processo coinvolge gruppi di persone preparate per assicurare la migliore **qualità** dei servizi e specializzate per affrontare e **risolvere** in tempi brevi eventuali problemi tecnici, commerciali e amministrativi.

Tempi medi di risposta



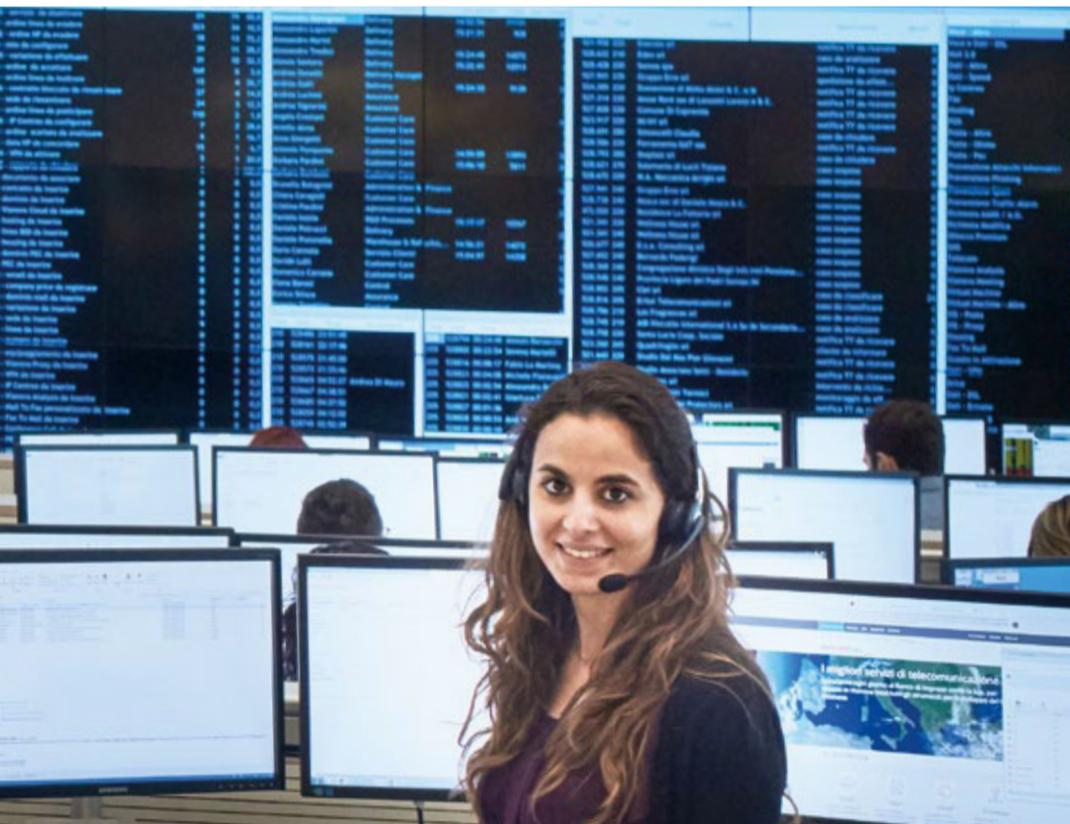
**145** ti rispondiamo  
in tre squilli

## Inbound

- **risponde** alle tue chiamate in **tre squilli**
- in caso di **guasto** apre un ticket e lo inoltra al NOC
- **ringrazia** per la collaborazione quando riceve un reclamo

## Outbound

- ti **informa** sulle novità relative agli sviluppi tecnici e commerciali della nostra Offerta
- **monitora** le tue linee di accesso e ti informa subito in caso di guasto
- ti **avvisa** in caso di chiamate di lunga durata



Welcome Italia, Customer Care di Pisa



**Emanuela Simonini (Founder)**

Customer Care Manager  
emanuela.simonini@welcomeitalia.it

### Note

- nel caso in cui tutti gli Operatori del Servizio Clienti siano contemporaneamente impegnati in altre conversazioni, il tuo numero sarà memorizzato e verrai richiamato in pochi minuti
- il Servizio Clienti di Welcome Italia è disponibile al numero gratuito 145 tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00, festivi inclusi
- le chiamate al numero 145 sono gratuite dai cellulari di tutti gli Operatori
- dall'estero il Servizio Clienti è raggiungibile al numero +39 3783 145 145: con Vianova Mobile la chiamata è gratuita dall'UE mentre per le chiamate da extra UE vengono applicati i costi previsti dai listini internazionali
- il Servizio Clienti opera esclusivamente dall'Italia, dalle sedi di Massarosa (LU) e Pisa
- tutti i Dipendenti di Welcome Italia sono assunti con contratto di lavoro a tempo indeterminato

**95,6%** è la percentuale di chiamate a cui abbiamo risposto in 3 squilli nel 2017



*"Fondata in Toscana nel 1877, Ruffino è da oltre un secolo sinonimo di tradizione e ambasciatrice di uno dei gioielli italiani più invidiati al mondo: il vino. Tre anni fa, per comunicare tra le nostre tenute e con gli appassionati di tutto il mondo, ci siamo affidati a Welcome Italia con cui condividiamo la stessa passione per il lavoro e la cultura del rispetto per le persone."*

Sandro Sartor, amministratore delegato

## Provisioning

- evade i tuoi ordini nel **rispetto** dei tempi concordati
- ti **aggiorna** sullo stato di avanzamento dell'ordine
- cura l'**installazione** degli apparati presso la **tua sede**

## Assurance

- cura direttamente la **risoluzione** dei problemi tecnici di rete e presso la sede della tua azienda
- fornisce il **supporto** tecnico telefonico ai tuoi **consulenti** di networking e di telecomunicazione

# Data Center

I Data Center di Welcome Italia sono **progettati e realizzati** con sistemi di sicurezza, alimentazione, condizionamento e ridondanza in grado di prevenire interruzioni dei servizi erogati e assicurare la **business continuity** anche in caso di manutenzione, guasto o incidente.

I Data Center sono ospitati all'**interno delle sedi** aziendali a diretto contatto con i Network Operation Center (NOC) e sono **supervisionati costantemente** da personale altamente qualificato.



*Semplifichiamo le comunicazioni della tua impresa.*

Welcome Italia, Data Center di Pisa

Le due strutture di Pisa e Lucca distano tra loro 33 km e **ospitano**, in un ambiente protetto, monitorato 24 ore su 24 e sempre connesso, le piattaforme tecnologiche per la fornitura di tutti i **servizi Vianova** di rete Fissa e Mobile (Mail<sup>WI</sup>, Hosting, Meeting<sup>WI</sup>, Cloud<sup>WI</sup>, Centrex<sup>WIP</sup>, ecc.), e gli apparati e i server in **colocation** dei Clienti.

Tutti i processi aziendali e il sistema di gestione dei dati e delle informazioni sono **certificati ISO 27001** e vengono costantemente aggiornati e migliorati per offrire sempre ai Clienti i più alti livelli di sicurezza.

Il posizionamento delle strutture sul **territorio italiano** offre ai Clienti un'ulteriore tutela per quanto riguarda la legislazione in materia di sicurezza e **riservatezza dei dati aziendali**.

## Data Center di Pisa

- **810 m<sup>2</sup>** di superficie dedicata
- **128 rack** da 42 unità e **120 rack** da 20 unità
- **1,8 megawatt** di potenza con cabina elettrica dedicata
- **2 UPS** ridondati da **1,08 megawatt** di potenza installati in locali separati e compartimentati REI 120
- **552 batterie** in locali separati e compartimentati REI 120
- **2 generatori** indipendenti a gasolio da **65.000 cc** e alimentati da **2 serbatoi** interrati con capienza di **40.000 litri** e **92 ore** di autonomia complessiva a pieno carico
- **12 unità** interne di raffreddamento e controllo dell'umidità con **ridondanza N+2**
- **1,26 megawatt** di potenza frigorifera erogata da 2 chiller idronici con **ridondanza 2N**
- sistema attivo di **prevenzione** incendio a **deplezione** (riduzione) **di ossigeno**

## Data Center di Massarosa (LU)

- **90 m<sup>2</sup>** di superficie dedicata
- **39 rack** da 42 unità
- **320 kilowatt** di potenza con cabina elettrica dedicata
- **2 UPS** ridondati da **81 kilowatt** di potenza
- **2 generatori** indipendenti a gasolio da **13.000 cc** con 20 ore di autonomia complessiva a pieno carico
- **3 unità** di raffreddamento e controllo dell'umidità con ridondanza
- **167 kilowatt** di potenza frigorifera
- **sistema antincendio** ad azoto



**Simone Pierucci**

Procurement & Control Manager  
simone.pierucci@welcomeitalia.it

### Note

- il Data Center di Pisa è stato progettato e realizzato secondo lo standard Tier IV
- nel Data Center di Pisa la percentuale di ossigeno nell'aria è mantenuta costantemente attorno al 15,4% (al livello del mare la concentrazione di ossigeno nell'aria è attorno al 20,9%) in modo da rendere impossibile ogni processo di combustione
- nei corridoi freddi del Data Center di Pisa la temperatura è mantenuta costantemente tra 21 e 21,5 gradi Celsius
- le dimensioni dei rack da 42 unità del Data Center di Pisa sono di cm 85x120x210 e quelle dei rack da 20 unità sono di cm 85x120x105
- le dimensioni dei rack da 42 unità del Data Center di Lucca sono di cm 60x107x210

**2,12 MW** è la potenza complessiva erogabile dai due Data Center



*“Da oltre un secolo il Gruppo Chiurlo è tra le più importanti realtà del panorama energetico italiano. Per le nostre telecomunicazioni aziendali abbiamo scelto Welcome Italia perché i servizi dell'offerta Vianova ci permettono di creare collegamenti veloci e sicuri con i nostri Clienti e tra tutte le nostre sedi grazie alle connessioni in fibra ottica e al servizio VPN Full Managed. Inoltre i servizi Cloud in self provisioning ci consentono di avere a disposizione soluzioni efficienti, affidabili e scalabili in base alle nostre esigenze.”*

*Francesco Sartori,  
amministratore delegato*

## Sicurezza

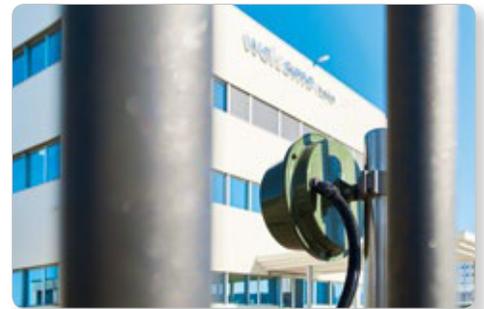
- le strutture sono situate in zone a **bassa sismicità** e costruite con criteri **antiallagamento e antisismici** in grado di sopportare alluvioni e terremoti di grande entità
- le strutture sono protette da sistemi di **allarme perimetrale** e di **videosorveglianza** collegati in remoto con società di vigilanza locali
- l'accesso ai Data Center è consentito solo a personale autorizzato e certificato tramite badge elettronici e **lettori biometrici**
- l'apertura dei singoli armadi di Pisa avviene solo con **badge elettronici riservati**
- tutti i sistemi sono costantemente monitorati **24 ore su 24**, 7 giorni su 7

## Antincendio

- il Data Center di Massarosa è dotato di un sistema antincendio ad azoto in bombole ad alta pressione
- il Data Center di Pisa adotta un sistema attivo di **prevenzione incendio a deplezione (riduzione) di ossigeno**. La percentuale di ossigeno viene mantenuta sotto i livelli minimi necessari per la combustione rendendo così **impossibile** lo sviluppo di qualunque tipo di fiamma
- l'area dei Data Center è compartimentata da pareti e porte **REI 120 antincendio**
- un apposito sistema di rilevazione controlla i **livelli di idrogeno** nei locali UPS e batterie e, in caso di necessità, attiva automaticamente i sistemi di ricambio d'aria

## Alimentazione

- gli impianti elettrici si basano su sistemi ad **alimentazione multipla e indipendente** con percorsi separati e diversificati
- in caso di emergenza la continuità dell'energia è assicurata da **UPS** a interruttori statici ridondati, **stazioni di energia** a 48V e **gruppi elettrogeni** a gasolio
- gli **UPS** di Pisa sono dislocati in locali separati con unità di **raffreddamento indipendenti**
- l'**alimentazione** di ogni singolo rack è **ridondata** su doppia linea



Allarme perimetrale con sistema antintrusione



Accesso tramite lettore di dati biometrici



Sistema antincendio a deplezione di ossigeno



Gruppi di continuità (UPS)



Gruppi elettrogeni

## Condizionamento

- la disposizione in **corridoi caldi e freddi** separati consente la riduzione dei consumi e una maggiore efficienza degli apparati ospitati
- il sistema di **climatizzazione** con doppio circuito di alimentazione garantisce il **mantenimento di temperatura e umidità** in un range di valori prestabiliti
- i **condizionatori** di Pisa sono alimentati **senza interruzione** (continuous cooling) anche in caso di intervento dei gruppi elettrogeni



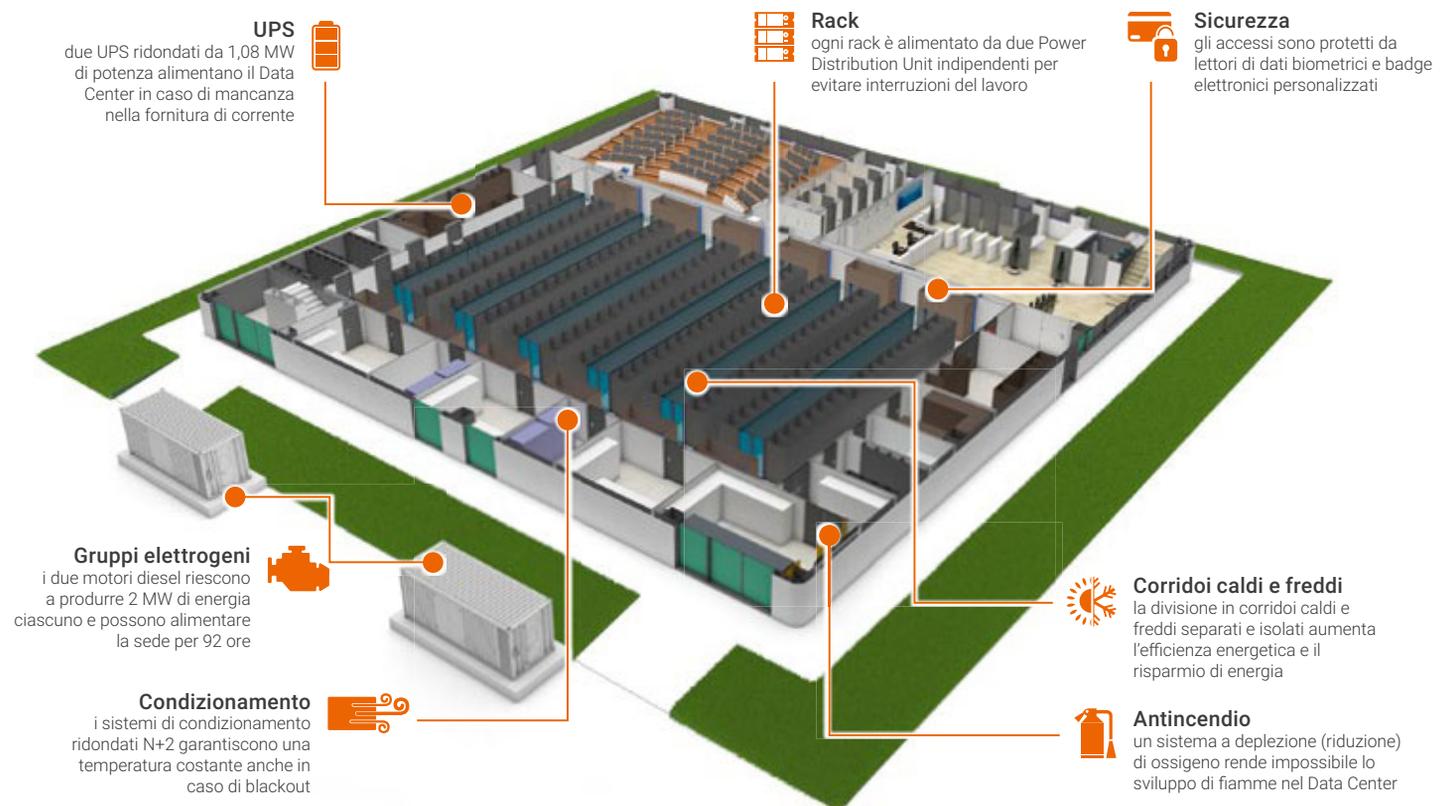
Pompe di raffreddamento

## Ridondanza

- **100 Gbps** di capacità per il collegamento dell'anello in Fibra ottica tra i Data Center di Pisa e Massarosa
- ridondanza locale e geografica di tutti gli **apparati di core** della rete Fissa e Mobile (router, switch, centrali telefoniche, server, ecc.) con **replica sincrona** dei dati di storage
- ridondanza dei circuiti di connessione di tutti i **PoP di raccolta** verso i Data Center di Pisa e Massarosa
- ridondanza di tutti i circuiti di connessione con gli **internet exchange point** e la **rete telefonica nazionale**



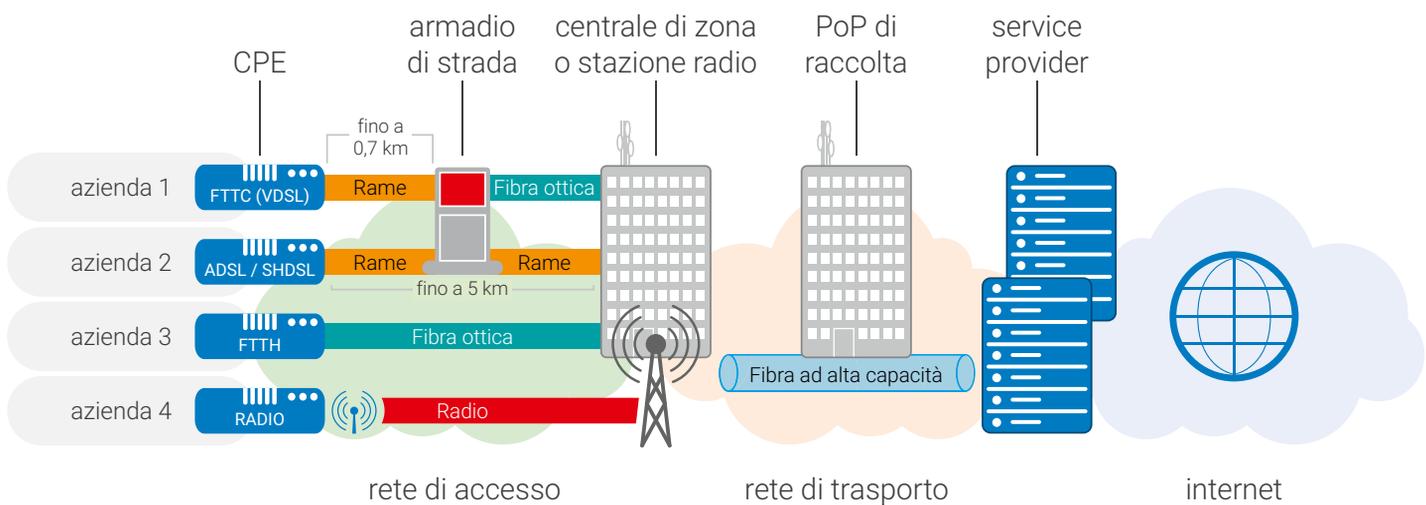
Ridondanza locale e geografica degli apparati



Layout del Data Center di Pisa

# Le reti di telecomunicazione

Una rete di telecomunicazione è un insieme di dispositivi, canali trasmissivi e procedure mediante il quale due terminali d'utente remoti collegati alla rete (ad es. telefoni, computer, smartphone, fax, webcam, ecc.), possono scambiarsi informazioni.

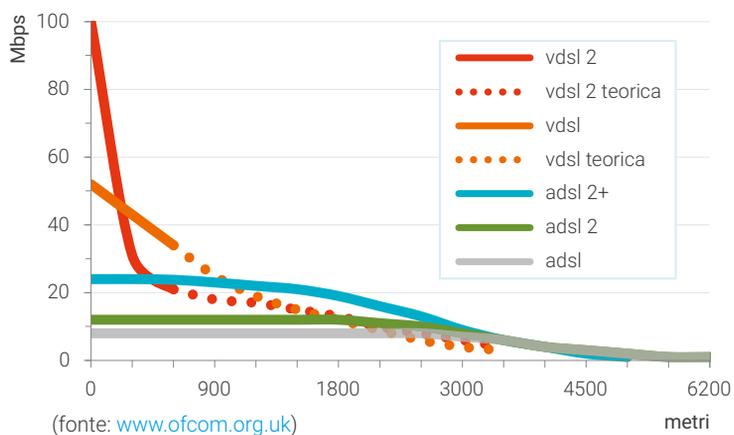


## Rete di accesso

La rete di accesso (c.d. ultimo miglio) è la rete che collega la sede aziendale alla prima centrale di zona. Utilizza vari mezzi trasmissivi (Rame, Fibra o Radio) in base alle tecnologie disponibili e alle necessità di banda da parte del Cliente.

Le tecnologie di accesso più diffuse sono quelle che utilizzano il Rame e la Fibra ottica, o una loro combinazione.

La distanza della sede aziendale dall'armadio di strada o dalla centrale di zona, incide sulle prestazioni degli accessi in Rame fino a rendere il servizio non erogabile.



## Accessi asimmetrici

Realizzati su linee condivise o dedicate (naked), sono progettati per un utilizzo residenziale o aziendale dove si privilegiano la navigazione e lo streaming di contenuti su internet.

## Accessi simmetrici

Realizzati esclusivamente su linee dedicate, sono progettati per un uso professionale in cui è richiesto l'utilizzo concorrente di servizi (voce, VPN, cloud services, desktop sharing, ecc.) che necessitano di bassa latenza, banda minima garantita più elevata e tempi di ripristino più rapidi in caso di guasto delle linee.

## Rete di trasporto

La rete di trasporto è la rete che interconnette tra loro le reti di accesso nazionali e internazionali.

Utilizza principalmente mezzi trasmissivi in Fibra ad alta capacità.

Gli Operatori (come Welcome Italia) e i Service provider rappresentano i principali nodi di rete che costituiscono internet.

## Gestione della rete

L'evoluzione tecnologica delle reti di telecomunicazione ha consentito agli Operatori l'opportunità di adottare politiche di gestione delle risorse di rete (c.d. overbooking) in grado di trasferire importanti economie di scala ai Clienti finali. Tali economie, basate sul tasso di contemporaneità dell'utilizzo delle risorse, richiedono tuttavia all'Operatore, rispetto al passato, un'elevata capacità di monitoraggio e di controllo della rete per evitare degradi indesiderati delle prestazioni dovuti a saturazione (c.d. colli di bottiglia). In pratica, ogni Operatore che intenda perseguire obiettivi di qualità sfidanti, deve essere in grado di misurare e di adattare costantemente i propri servizi alle effettive abitudini e alle reali necessità dei propri Clienti.

## La differenza è il controllo

Il continuo sviluppo e la crescente disponibilità di servizi e applicazioni erogati attraverso la rete hanno reso le infrastrutture di telecomunicazione una **risorsa strategica** per la **crecita** di ogni impresa.

In Welcome Italia lavoriamo ogni giorno per garantire i più elevati standard di servizio e per questo abbiamo realizzato:

- una rete di trasporto ad alta capacità, **ridondata** e **dedicata** ai nostri Clienti Vianova, per consentire collegamenti sicuri con i nostri due Data Center
- un sofisticato sistema di misurazione e controllo che permette di monitorare in **tempo reale** il traffico Voce e Dati suddivisi per ogni singola area, in modo da dimensionare la rete di trasporto con capacità trasmissive **sempre superiori** ai picchi massimi di utilizzo dei nostri Clienti
- un'area del nostro sito web riservata ai Clienti dove, nell'ottica di un rapporto di massima **trasparenza**, riportiamo un grafico degli **effettivi** consumi di banda, selezionabile per ogni singola sede, che si aggiorna **automaticamente** ogni minuto
- un servizio di Line Test<sup>WI</sup>, di concezione unica, in grado di rilevare non solo la velocità di accesso del singolo computer dal quale si effettua il test (come accade con gli speed test presenti su internet) ma di misurare **contemporaneamente** la somma delle velocità di accesso di tutti i dispositivi (computer, server, terminali WiFi, ecc.) collegati alla LAN del Cliente



**Nicola Di Giusto**

Sales Manager

nicola.digiusto@welcomeitalia.it

## Tecnologie di accesso

- FTTC (Fiber To The Cabinet) - Il collegamento in Fibra ottica arriva in una cabina esterna molto vicina alla sede dell'Utente (tipicamente entro 700 metri), per poi raggiungere la sede con un doppino in Rame in tecnologia VDSL o VDSL2
- FTTH (Fiber To The Home) - Il collegamento in Fibra ottica raggiunge direttamente la sede dell'Utente
- xDSL - La sede dell'Utente è raggiunta da uno o più doppini in Rame in tecnologia ADSL (asimmetrico) o SHDSL (simmetrico) collegati direttamente a un DSLAM installato nella centrale di zona (Stadio di Linea)
- Radio - La sede dell'Utente è raggiunta da un collegamento Radio punto-multipunto a banda condivisa o punto-punto a banda dedicata con tecnologie Hiperlan o WiMax



Circuito 76 Milano - traffico Dati



Circuito 188 Milano - traffico Voce



Area Clienti - consumo banda

# Infrastruttura di rete

La rete di Welcome Italia, basata su un'infrastruttura di ultima generazione (NGN), costituisce la portante di tutti i servizi trasmissivi Vianova e permette di erogare servizi di telecomunicazione e IT con i più alti livelli di affidabilità e sicurezza.

Il backbone della rete interconnette tutti i PoP, i siti ULL e le aree di raccolta del territorio nazionale ai due Data Center di Pisa e Massarosa con circuiti in Fibra ottica ad alta capacità.



Welcome Italia, Data Center di Massarosa (LU)

## Rete di accesso

Welcome Italia utilizza le migliori tecnologie di accesso (FTTC, FTTH, xDSL, Radio, ecc.) disponibili nelle zone dove risiedono le sedi dei Clienti e installa linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova che vengono attivate solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee.

## Point of Presence

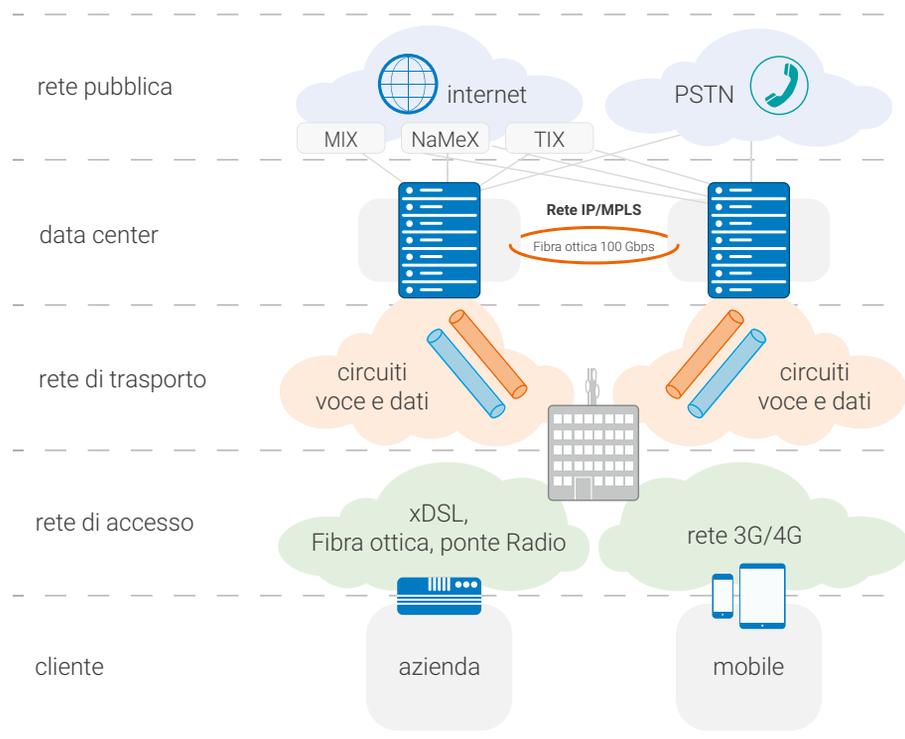
I PoP (Point of Presence) dislocati sul territorio consentono la raccolta del traffico di tutte le tecnologie e protocolli di trasporto (ATM, Ethernet, SDH, FTTx, Radio, ecc.).

Il traffico Voce e Dati è instradato su **distinti** circuiti dedicati, configurati con banda minima garantita e **controllata** per assicurarne la **qualità del servizio** (QoS).

## Disaster Recovery

La **ridondanza geografica** dei due Data Center di Pisa e Massarosa assicura la continuità dei servizi anche in caso di grandi criticità (**disaster recovery**).

Le due infrastrutture sono infatti collegate tramite un **anello in Fibra** ottica, con accessi e **percorsi diversificati**, della capacità di **100 Gbps** (10  $\lambda$  @ 10 Gbps con tecnologia DWDM) su cui è realizzata una rete IP/MPLS con tempi di commutazione inferiori ai **150 ms**.



## Internet

Il collegamento a 40 Gbps che rilega, su percorsi diversificati, i nodi di interscambio del **MIX** di Milano e del **NaMeX** di Roma ai due Data Center, garantisce connessioni ad alta velocità verso internet. I **peering** diretti realizzati con i principali Operatori TLC italiani consentono di ridurre il numero di hop e i tempi di latenza facilitando lo scambio del traffico internet.

## Rete Mobile

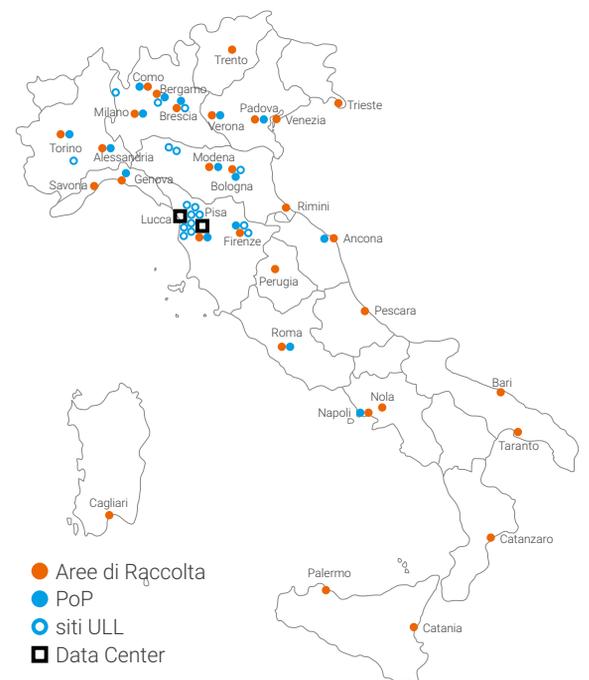
Welcome Italia è un Full MVNO (Mobile Virtual Network Operator) che possiede tutte le infrastrutture di un Operatore di rete, tranne l'accesso Radio. La business continuity è assicurata da 4 collegamenti in Fibra ottica ridondati tra i due Data Center di Massarosa e Pisa e i PoP di Milano, Nola e Pisa. La gestione in autonomia della propria rete di trasporto permette a Welcome Italia di fornire i più elevati livelli di qualità anche per i servizi di telefonia mobile.



**Nicola Gallico (Founder)**  
Network Manager  
nicola.gallico@welcomeitalia.it

### I numeri dell'infrastruttura di rete

- **2** Data Center localmente e geograficamente ridondati e sincronizzati presso le strutture di Massarosa (LU) e di Pisa
- **17** siti ULL rilegati in Fibra direttamente ai PoP di raccolta
- **16** PoP *colocati* presso le infrastrutture di TIM per l'accesso diretto alle reti ATM, Ethernet, FTTC, FTTH e PSTN rilegati in Fibra e ridondati con i due Data Center
- **4** PoP *colocati* presso infrastrutture di TIM per l'accesso alla rete mobile rilegati in Fibra e ridondati con i due Data Center
- **30** interconnessioni con le Aree di Raccolta ridondate con i due Data Center
- **133** peering diretti con Autonomous System presso il MIX di Milano, il NaMeX di Roma e il TIX di Firenze
- **4** circuiti da 10 Gbps (40 Gbps) che rilegano il MIX e il NaMeX ai due Data Center
- **4** transiti diretti da 10 Gbps con i carrier internazionali Telia, Level 3, TI Sparkle e GTT per la terminazione della Full Internet Routing Table



# Network Operation Center

Il Network Operation Center (NOC) è il centro operativo da cui viene controllata la funzionalità fisica e logica della rete di Welcome Italia.

I nostri tecnici effettuano un'attività costante di monitoraggio allo scopo di **prevenire** disservizi, **anticipare** le richieste di assistenza tecnica dei Clienti e **ridurre i tempi** di ripristino dei servizi in caso di guasto.



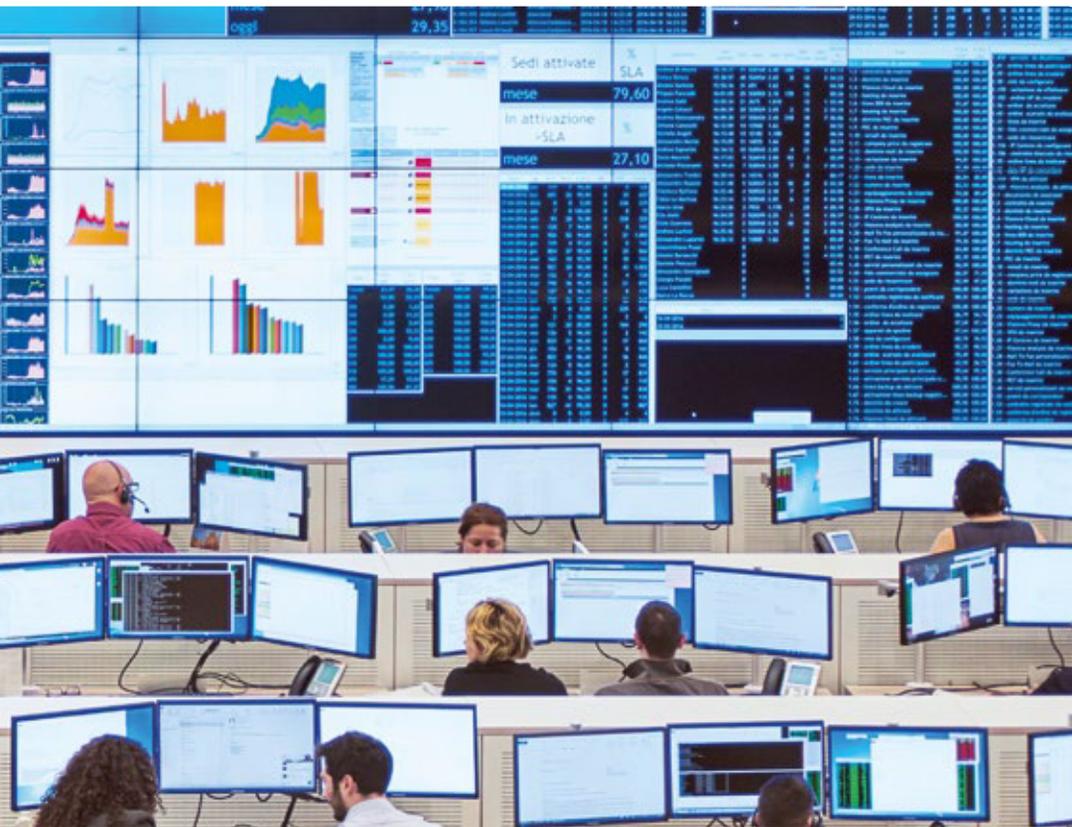
*Se non puoi misurarlo, non puoi migliorarlo (William Thomson).*

## Controllo della rete

- un avanzato sistema di monitoraggio, progettato e realizzato internamente dai nostri sviluppatori, rileva **ogni minuto** i volumi di traffico e lo stato delle linee di ogni singolo Cliente
- il controllo dei parametri delle linee in “quarantena” è rilevato **ogni secondo**
- il traffico Internet viene automaticamente analizzato e suddiviso in tipologie con differenti **livelli di priorità**, in modo che l'attività lavorativa del Cliente non subisca rallentamenti dovuti a traffico non prioritario (es. aggiornamento sistemi operativi)
- in caso di presenza di traffico Voce anomalo (chiamate di lunga durata, traffico internazionale sospetto, ecc.) il sistema avverte automaticamente i nostri Operatori che contattano telefonicamente il Cliente per gli eventuali accertamenti

## Risoluzione dei problemi

- grazie al processo di **Assurance** le segnalazioni sono gestite con rigidi standard di qualità in modo da minimizzare i tempi di risoluzione
- i Casi di Assurance vengono aperti entro 5 minuti dalla segnalazione del Cliente
- entro 15 minuti dall'apertura del Caso, un tecnico del NOC effettua un'analisi preliminare e lo classifica in base all'area di competenza e alla gravità, con lo scopo di individuarne la priorità e favorirne la rapida soluzione



Welcome Italia, Network Operation Center di Pisa

- il Caso viene poi preso in carico da un altro collega che individua e rimuove la causa del problema
- a fine processo un collega del NOC o del Servizio Clienti verifica con il Cliente l'effettiva risoluzione del problema e la sua completa soddisfazione

## Proattività

- i nostri tecnici lavorano ogni giorno per intercettare il maggior numero di casi di disservizio delle linee di accesso, avvisando i Clienti prima che siano loro a chiamare e riducendo così i tempi di ripristino



**Marco Bolognini (Founder)**

Operations Manager  
marco.bolognini@welcomeitalia.it

### I numeri del servizio di Assurance nel 2017

- **33.813** sono le richieste di assistenza ricevute dai Clienti
- **2,0** è il numero medio di richieste di assistenza per Cliente
- **51,7%** è la percentuale di trouble ticket risolti entro 4 ore lavorative
- **52.661** sono gli apparati gestiti presso le sedi dei Clienti
- **2,2%** è il tasso di guasto degli apparati installati presso le sedi dei Clienti
- **5.454** sono gli interventi effettuati da un nostro tecnico o da un Partner presso le sedi dei Clienti
- **7.166** sono le VPN gestite tra le sedi dei nostri Clienti

**66,0%** è la percentuale di disservizi intercettati e anticipati ai Clienti 2017



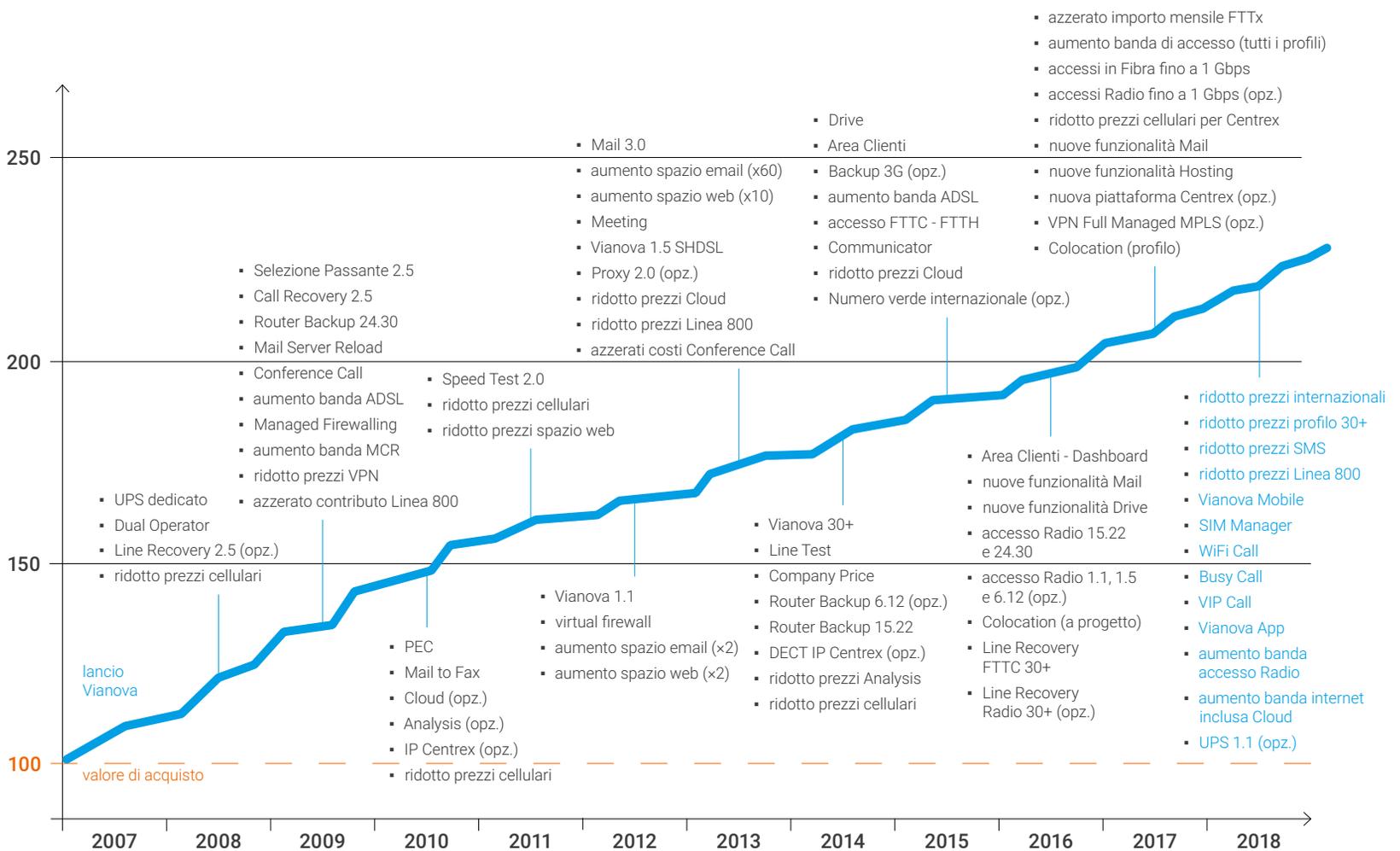
*“Dal 1963 Bontempi Casa trasforma le migliori materie prime in oggetti di design per far conoscere la qualità dell'arredamento Made in Italy in tutto il mondo. Per noi è importante avere un unico fornitore per tutti i servizi di telecomunicazione per semplificare il lavoro e poterci dedicare con tranquillità allo sviluppo dei nostri prodotti. Con Welcome Italia abbiamo trovato qualità dei servizi e reattività nelle risposte. Il Servizio Clienti funziona benissimo per la velocità della risposta in tre squilli e per la qualità del supporto tecnico”*

Lorenzo Trivelli, responsabile IT

# Valore nel tempo

Scegliere Vianova significa **investire** senza preoccupazioni **nel futuro** delle tue telecomunicazioni e concentrarsi così sulla **produttività** della tua impresa.

Vianova è un'offerta di **valore** perché è l'unica che **adeguа automaticamente** le nuove condizioni economiche a tutti i Clienti e che si **arricchisce** nel tempo di nuovi **servizi inclusi** nel prezzo utili a incrementare l'efficienza complessiva della tua azienda.



**Un'Offerta che cresce di valore nel tempo.**

Grazie alla **fedeltà** dei nostri Clienti siamo in grado di **migliorare** costantemente la nostra Offerta e **ottimizzare** i costi di produzione.

Il **valore** così risparmiato è in parte nuovamente **investito** nel potenziamento delle infrastrutture di rete per garantire i migliori servizi alla tua azienda, e in parte **restituito direttamente ai Clienti** sotto forma di nuovi servizi, aggiornamenti tecnologici o riduzione dei prezzi.

Dal 2007, anno del lancio di Vianova, abbiamo introdotto 63 miglioramenti tecnologici o di servizio ed effettuato 18 riduzioni di prezzo.

## Rispetto

- i Clienti di oggi **valgono** quanto quelli di domani
- tutti i Clienti Vianova hanno sempre il **trattamento** previsto dall'Offerta più recente
- le **migliori condizioni economiche** adottate in una nuova Offerta vengono applicate sia ai nuovi Clienti che ai Clienti già attivi
- i **nuovi servizi inclusi** nel prezzo sono sempre validi sia per i nuovi Clienti che per i Clienti già attivi
- un'Offerta rigorosamente **senza asterischi**
- il controllo dei costi e dei servizi è affidato ai Clienti per una **trasparenza** senza confronti

## Servizio

- i miglioramenti degli standard tecnologici vengono sempre resi disponibili a **tutti i Clienti**
- tutti gli apparati tecnologici in comodato d'uso presso le sedi dei Clienti sono **costantemente monitorati e aggiornati** alle release di software più recenti
- Vianova non ha barriere all'uscita perché la fiducia dei Clienti si mantiene solo con la **qualità dei servizi**

## Eccellenza

- i servizi di reportistica online sono focalizzati nel produrre informazioni utili all'aumento della **produttività** aziendale
- tutti i servizi, prima di essere resi disponibili a tutti i Clienti, vengono sottoposti a **test di verifica e affidabilità**
- nel tempo sviluppiamo **nuovi servizi** inclusi o opzionali per **semplificare le comunicazioni** e aumentare così l'efficienza complessiva aziendale



**Junio Caselli**

Marketing Manager  
junio.caselli@welcomeitalia.it

### Dettato strategico

- **Visione:** una rete di imprese etiche e indipendenti specializzate in Information & Communication Technology
- **Missione:** sostenere la crescita delle imprese semplificando le telecomunicazioni
- **Valori:** Rispetto, Servizio, Eccellenza

**93,3%** è il tasso di fedeltà (customer loyalty rate) dei nostri Clienti Vianova nel 2017

Grazie!



*"Le soluzioni storage di Emtec come flash drive, memorie SD e microSD, hard disk e sistemi cloud consentono a milioni di Clienti in tutto il mondo di trasportare e condividere facilmente immagini, documenti, progetti, emozioni. Per le nostre telecomunicazioni aziendali abbiamo scelto Welcome Italia: grazie ai servizi di connettività voce e dati, Centrex, VPN e Line Recovery dell'offerta Vianova possiamo lavorare con più efficienza e senza preoccupazioni liberando così tempo prezioso che dedichiamo a sviluppare nuovi prodotti innovativi per i nostri Clienti."*

Roberto Guzzi, amministratore delegato

# Servizi Vianova

Vianova offre l'opportunità di affidarti a un solo interlocutore con un'unica **offerta integrata** di servizi, costantemente progettata e aggiornata per **semplificare** il tuo lavoro, ottimizzare i costi e **liberare** così tempo prezioso per lo sviluppo del tuo business.

Per sostenere questo scopo abbiamo immaginato, per ogni dimensione di impresa, quali servizi dovrebbero essere **sempre inclusi nel prezzo** e quali invece **opzionali**.



*Semplifichiamo le comunicazioni della tua impresa.*

Vianova è suddivisa in **profili** per permetterti di **semplificare** la scelta della soluzione più adatta alla tua impresa e a ogni tua singola sede.

Le diverse soluzioni di accesso e il numero di servizi inclusi tengono infatti conto della loro **dimensione** e **complessità**.

Quando i singoli profili non sono in grado di rappresentare la complessità della tua realtà aziendale, realizziamo allora una specifica offerta **a progetto**.

## Servizi Inclusi

Un pacchetto di servizi indispensabili alla tua impresa e inclusi nei profili Vianova, pensati per semplificarti la vita e lasciarti concentrare sul tuo business.

 <b>Mail<sup>WI</sup></b> Sincronizza posta, calendari, attività, contatti e note sui tuoi dispositivi	 <b>Area Clienti<sup>WI</sup></b> Consulta il tuo pannello con informazioni sempre aggiornate
 <b>Hosting</b> Lo spazio web per dare visibilità alla tua azienda	 <b>Traffic<sup>WI</sup></b> Monitora l'utilizzo dei tuoi servizi di telecomunicazione
 <b>Drive<sup>WI</sup></b> Archivia i tuoi file sul Cloud e condividili con chi vuoi	 <b>Line Test<sup>WI</sup></b> Misura le performance della tua linea Vianova
 <b>Fax<sup>WI</sup></b> Utilizza la tua casella di posta per inviare e ricevere fax	 <b>Number Portability<sup>WI</sup></b> Mantieni i tuoi numeri telefonici con la nostra semplicità
 <b>Conference Call</b> Le tue riunioni in conferenza telefonica professionale	 <b>Line Recovery</b> Garantisci la continuità del tuo lavoro con una linea di backup
 <b>Meeting<sup>WI</sup></b> Condividi il tuo schermo con altre persone collegate a internet	 <b>Servizi avanzati</b> Ulteriori vantaggi e sicurezza alle tue telecomunicazioni
 <b>SMS<sup>WI</sup></b> Invia SMS dal PC a singoli destinatari o a migliaia di contatti simultaneamente	 <b>145<sup>WI</sup></b> Chiama il Servizio Clienti, ti rispondiamo in tre squilli
 <b>Linea 800</b> Un Numero Verde a disposizione dei tuoi Clienti	 <b>Accesso Dati</b> Utilizza una connessione dati professionale
 <b>PEC</b> Valore legale alle tue comunicazioni email	 <b>Accesso Voce</b> Un servizio di telefonia fissa di alta qualità
 <b>Fattura<sup>WI</sup></b> Chiarezza e trasparenza dei tuoi consumi in una sola pagina	 <b>Router Backup</b> Un secondo router per assicurare maggiore continuità al tuo lavoro

## Servizi Opzionali

Una serie di servizi opzionali, pensati per soddisfare i bisogni delle imprese più evolute, da aggiungere al tuo profilo Vianova.

 <b>VPN</b> Collegati alla tua rete in modalità protetta ovunque tu sia	 <b>Centrex<sup>WIP</sup></b> Vianova Multitenant PBX Platform
 <b>Cloud<sup>WI</sup></b> I tuoi dati e le tue applicazioni sempre disponibili e sicuri	 <b>Backup Dati Mobile</b> Una linea di backup dati su rete mobile

## Vianova Mobile

Un'offerta di servizi mobili che rispetta il valore del tuo tempo.

 <b>WiFi Call<sup>WI</sup></b> Chiama con il tuo numero di cellulare anche con la sola copertura WiFi	 <b>Busy Call<sup>WI</sup></b> Trova libero chi sta cercando di chiamarti
 <b>VIP Call<sup>WI</sup></b> Utilizza il servizio <i>direttore-segretaria</i> anche sul mobile	 <b>SIM Manager<sup>WI</sup></b> Gestisci in autonomia le SIM aziendali e i tuoi servizi mobili



**Giorgio Luchi**

Research & Development Manager  
giorgio.luchi@welcomeitalia.it

### Limitazioni

- nel profilo Vianova 1.1 non sono disponibili i servizi Mail<sup>WI</sup>, Drive<sup>WI</sup>, Hosting, Conference Call e Router Backup
- nel profilo Vianova 1.1 il servizio Line Recovery è disponibile solo con l'opzione Backup Dati Mobile
- nel profilo Vianova 1.5 il servizio Line Recovery è opzionale
- nel profilo 6.12 il servizio Router Backup è opzionale

### Note

- per i Clienti Vianova con più sedi, lo spazio disco e quello web complessivo, nonché il numero totale di utenti Mail<sup>WI</sup> e Drive<sup>WI</sup>, il numero di PEC, domini, sale virtuali, numerazioni Fax<sup>WI</sup> e Linea 800 e il numero di indirizzi IPv4 è dato dalla somma delle singole quantità indicate per ogni sede Vianova sottoscritta
- l'utilizzo dei servizi inclusi e opzionali è subordinato all'attivazione dei relativi profili Vianova

# KNAUF

*"La nostra società è leader mondiale nella produzione e commercializzazione di Sistemi Costruttivi a Secco. Con Welcome Italia la qualità dell'offerta è garantita da un know how tecnologico in costante evoluzione, proprio come ogni nostro sistema e soluzione per l'edilizia."*

David Bellino, responsabile IT

**welcome** italia  
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa



# Mail<sup>WI</sup>

Sincronizza posta, calendari, attività, contatti e note sui tuoi dispositivi

Mail<sup>WI</sup> è la nostra **suite di applicazioni** e di servizi progettata per aumentare la tua **produttività** grazie all'utilizzo professionale della posta elettronica, dell'agenda, delle attività, dei contatti e delle note.



**Strumenti professionali per il tuo lavoro.**

Tutte le informazioni, memorizzate nel Cloud di Welcome Italia, sono disponibili in **qualsiasi** momento attraverso l'uso dei tuoi strumenti di lavoro preferiti: PC, notebook, smartphone e tablet.

## Il servizio include

- numero **illimitato** di caselle di posta elettronica POP3 o IMAP liberamente configurabili sul proprio dominio aziendale (es. nome.cognome@example.com)
- **fino a 360 caselle** di posta elettronica **Mail<sup>WI</sup>** in base al profilo Vianova prescelto liberamente configurabili sul proprio dominio
- **fino a 480 GB** di spazio email in base al profilo Vianova prescelto
- servizi **Antivirus e Antispam centralizzati**
- accesso **web alla posta, al calendario, alle attività, ai contatti e alle note**
- integrazione con Microsoft **Outlook** grazie al protocollo ActiveSync
- **sincronizzazione** automatica di tutti i device fissi e mobili utilizzati
- **condivisione** dei calendari
- **funzionalità avanzate** per garantire una maggiore sicurezza e flessibilità degli account aziendali

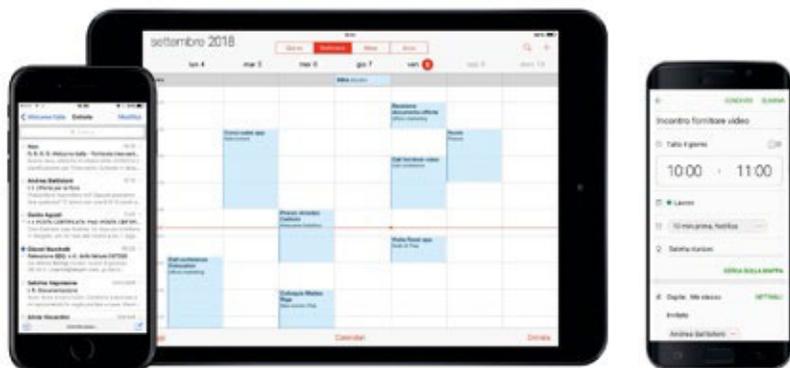
## Sincronizzazione PC, tablet e smartphone

Grazie al protocollo di comunicazione ActiveSync, i tuoi messaggi di **posta elettronica**, i **calendari** e i **contatti** possono essere sincronizzati con i principali sistemi operativi per device mobili (iOS, Android e Windows).

Puoi quindi leggere, scrivere e cancellare le tue email dal tuo PC, dal web, dal tuo smartphone o dal tuo tablet in completa tranquillità, perché Mail<sup>WI</sup> pensa a mantenere la perfetta **sincronizzazione** tra i tuoi dispositivi.

Inoltre, in caso di perdita del tuo smartphone, del tuo tablet o del tuo notebook, i tuoi dati sono sempre **aggiornati** e **disponibili** tramite gli altri dispositivi.

Appena in possesso del nuovo device, puoi sincronizzare nuovamente i tuoi dati in pochi **minuti** e **senza** perdita di informazioni.



## Protezione Antivirus e Antispam

Il servizio **distingue** la posta elettronica “buona” da quella “cattiva”, **bloccando i messaggi indesiderati** (spam, pubblicità non autorizzate, catene di sant’Antonio, ecc.) e quelli **dannosi contenenti virus**.

I messaggi di posta indesiderati vengono **conservati nella cartella “quarantena”** per 60 giorni ed eliminati in modo automatico e definitivo al 61° giorno.

### Limitazioni

- il servizio non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- la dimensione massima della singola casella di posta elettronica è di 25 GB
- il servizio include il numero di caselle Mail<sup>WI</sup> indicato nel profilo Vianova sottoscritto
- la sincronizzazione del calendario e dei contatti è disponibile su Microsoft Outlook, sulla Webmail e su tutti i dispositivi mobili compatibili con il protocollo ActiveSync
- Welcome Italia non eroga servizi di assistenza tecnica di primo livello su client di posta elettronica per PC (es. Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, ecc.) e smartphone. Per risolvere eventuali problematiche, dopo verifica interna, è necessario pertanto far contattare il nostro Servizio Clienti dal tuo amministratore di rete o dalla società che si occupa della manutenzione della tua LAN aziendale
- il servizio Antivirus protegge il tuo PC dai virus contenuti nei messaggi di posta ma non dai virus che potrebbero trovarsi altrove (es. navigazione su siti pericolosi, hard disk esterni, ecc.) per cui ti consigliamo di installare sul tuo computer un software antivirus e di eliminare subito i messaggi di posta elettronica che contengono allegati di dubbia provenienza
- la dimensione massima di un messaggio di posta gestito dai sistemi di Welcome Italia è di 50 MB, ma altri Provider potrebbero configurare parametri inferiori (tipicamente meno di 10 MB) e rifiutare quindi i messaggi che superano tali dimensioni
- la Condivisione Calendari è possibile solo tra gli account interni al proprio dominio
- è possibile utilizzare la funzione “send as” solo tra utenti dello stesso dominio configurato sulla piattaforma Mail<sup>WI</sup>
- le restrizioni di ricezione di posta da domini diversi da quello aziendale non sono valide per gli account inclusi in gruppi o alias

**799,9** sono i milioni di email inoltrate da Welcome Italia nel 2017

### Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

## Caratteristiche e funzionalità di Mail<sup>WI</sup>

Generali	Vianova Webmail	Outlook 2007-2010	Outlook 2013-2016	Outlook, Mail (Apple), Thunderbird, ecc.		Mobile (iOS, Android)
Protocollo di comunicazione	HTTPS	MAPI	ActiveSync	POP3	IMAP	ActiveSync
Supporto Client Outlook 64 bit	–	✗	✓	✓	✓	–
Non è necessaria la configurazione del Client	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Non è necessaria l'installazione di un plugin	✓	✗	✓ solo con ActiveSync nativo	✗	✗	✓ solo con ActiveSync nativo
Sincronizzazione cartelle di posta	✓	✓	✓ eccetto cartella Bozze	✗	✓	✓ eccetto cartella Bozze
Sincronizzazione cartelle Calendario	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Sincronizzazione cartelle Contatti	✓	✓	✓ solo cartella principale, tutte le cartelle visibili con plugin Koe	✗	✗	✓ solo cartella principale
Sincronizzazione cartelle Attività	✓	✓	✓	✗	✗	✓
Sincronizzazione cartelle Note	✓	✓	<b>K</b>	✗	✗	✓
Creazione di nuove cartelle	✓	✓	✓ solo cartelle di posta	✗	✓ solo cartelle di posta che poi dovranno essere sottoscritte	✓ solo cartelle di posta
Ripristino elementi eliminati da meno di 30 giorni	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Cartelle condivise	✓	✓	<b>K</b>	✗	✗	✗
Possibilità di lavorare offline	✗	✓ con profilo cache	✓	✓	✓	✓

Posta	Vianova Webmail	Outlook 2007-2010	Outlook 2013-2016	Outlook, Mail (Apple), Thunderbird, ecc.		Mobile (iOS, Android)
Impostazione funzione "fuori ufficio"	✓	✓	<b>K</b>	✗	✗	✗
Sincronizzazione dei flag "rispondi/inoltra"	✓	✓	<b>K</b>	✗	✓	✓
Sincronizzazione flag "importante" sull'email da spedire	✓	✓	✓	✗	✓	✓
Sincronizzazione bandierina	✓ 6 colori	✓ 6 colori	✓ solo il colore rosso	✗	✓	✓
Sincronizzazione categorie	✓	✓	✓	✗	✓ alcune categorie non funzionano su Thunderbird	✓
Sincronizzazione regole	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Impostazioni permessi	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Impostazioni deleghe	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Flag di conferma ricezione e lettura	✓	✓	<b>K</b>	✓	✓	✓
Modifica campo "Da" per uso di "send as" e delega	✓	✓	<b>K</b>	✗	✗	✓
Impostazioni Antivirus, Antispam e Posta Indesiderata	✓	✗	✗	✗	✗	✗

Calendario	Vianova Webmail	Outlook 2007-2010	Outlook 2013-2016	Outlook, Mail (Apple), Thunderbird, ecc.		Mobile (iOS, Android)
Dati di disponibilità del calendario (free/busy)	✓	✓	<b>K</b>	✗	✗	✓ solo su iOS
Allegati negli appuntamenti	✓	✓	✗	✓	✓	✗

Contatti	Vianova Webmail	Outlook 2007-2010	Outlook 2013-2016	Outlook, Mail (Apple), Thunderbird, ecc.		Mobile (iOS, Android)
Creazione e sincronizzazione di gruppi di contatti	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Global Address Book	✓	✓	<b>K</b> visibilità della sola Global Address Book del proprio dominio	✗	✗	✗

✓ supportato    ✗ non supportato    **K** supportato con il plugin Kopano Outlook Extension (KOE)

## Integrazione Microsoft Outlook

Grazie al protocollo **ActiveSync**, nativamente supportato a partire da Microsoft Outlook 2013, è possibile utilizzare le **principali** funzionalità del servizio sul proprio client di posta. Per usufruire delle funzionalità **avanzate** è inoltre possibile installare in pochi secondi il **plugin** Kopano Outlook Extension (KOE).

## Impostazioni di sicurezza avanzata

Puoi scegliere, per ciascun account, di bloccare l'invio e la ricezione di posta da domini diversi da quelli da te abilitati e di inibire il recupero automatico delle password.

## Spazio disco aggiuntivo

È lo spazio disco opzionale in aggiunta a quello incluso nel profilo Vianova sottoscritto.

Lo spazio disco aggiuntivo si adegua **automaticamente** alle tue esigenze di lavoro: **si incrementa** quando superi lo spazio disco incluso e **diminuisce** quando non ne hai più bisogno.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **0,288 euro per GB** o frazione di GB di spazio disco aggiuntivo utilizzato nel mese precedente

## Utenti Mail<sup>WI</sup> aggiuntivi

È possibile attivare utenti Mail<sup>WI</sup> aggiuntivi oltre a quelli già inclusi nel profilo Vianova sottoscritto.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **4,00 euro** a utente

## Supporto Migrazione

Consente di avvalersi del servizio professionale dei nostri Partner durante la fase di migrazione del tuo dominio di posta elettronica dal tuo vecchio Provider, l'eventuale riconfigurazione dei client e l'importazione dei vecchi messaggi di posta.

- costo del servizio: **a progetto**

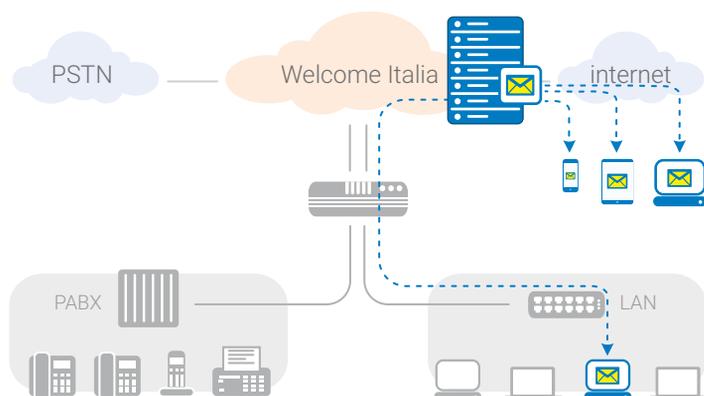
### Note

- per "casella Mail<sup>WI</sup>" si intende un account configurato con i protocolli ActiveSync o MAPI
- i servizi Mail<sup>WI</sup> sono attivati dopo l'installazione delle linee, con tempi e modalità concordati con il Cliente
- l'attivazione del servizio Mail<sup>WI</sup> per i domini non in hosting presso Welcome Italia richiede la modifica dei record MX sul DNS da parte del registrar del dominio
- il servizio Antivirus e Antispam può essere attivato e disattivato in ogni momento in completa autonomia dalla propria Webmail
- il servizio Antivirus e Antispam inoltra giornalmente un'email di resoconto dei messaggi bloccati nelle 24 ore precedenti
- le attività incluse nel servizio Supporto Migrazione possono essere effettuate in autonomia consultando il manuale Mail<sup>WI</sup> nell'area Supporto del sito [www.welcomeitalia.it](http://www.welcomeitalia.it)
- lo spazio disco utilizzato da Mail<sup>WI</sup> si somma a quello di Drive<sup>WI</sup> e Traffic<sup>WI</sup> e concorre alla determinazione dello spazio complessivo utilizzato

### Nota per gli utenti POP3

- i messaggi bloccati dal servizio Antivirus e Antispam possono essere consultati attraverso la Webmail

**55,8%** è la percentuale di email bloccate dai servizi Antivirus e Antispam, rispetto al numero totale di email ricevute dai nostri Clienti nel 2017





# Hosting

Lo spazio web per dare visibilità alla tua azienda

Ospitare il tuo **sito web** è un impegno che svolgiamo con responsabilità e con la **consapevolezza** che la visibilità della tua azienda su internet **dipende anche** da noi.



*Il tuo sito web è in mani sicure.*

Il servizio mette a tua disposizione, su **piattaforme** Linux e Windows, lo spazio web per l'hosting del tuo sito aziendale **collegato a internet**.

Tutti i servizi di hosting sono monitorati 24 ore su 24, 7 giorni su 7. In caso di guasto un tecnico del NOC viene allertato per identificare il problema e risolverlo con rigidi standard.

## Il servizio include

- il contributo di attivazione, o il trasferimento di un dominio proveniente da altro registrar, e l'importo mensile di **un dominio** di secondo livello (es. example.com)
- fino a **15 GB** di **spazio disco** in base al profilo Vianova sottoscritto
- installazione rapida dei **CMS** WordPress, Joomla!, PrestaShop e di altri a grande diffusione (solo Linux)
- **traffico** mensile **illimitato**
- **banda internet** fino a **1 Gbps** best effort
- **5 account SFTP/FTP** per la pubblicazione delle pagine web (solo Linux)
- un **certificato SSL** per l'accesso sicuro al tuo sito web con il **protocollo HTTPS** (solo Linux)
- il **backup giornaliero** dei dati degli ultimi 10 giorni, settimanale delle ultime 4 settimane e mensile degli ultimi 3 mesi
- un **pannello di controllo** con tutti gli strumenti di gestione dei tuoi siti (solo Linux)
- la possibilità di utilizzo di applicativi basati su database **MySQL** (solo Linux)

## Sicurezza

- proteggi i dati sensibili dei tuoi utenti grazie al **protocollo** sicuro **HTTPS** (solo Linux)
- **certifica l'identità** del tuo sito web e **migliora il posizionamento** sui motori di ricerca (solo Linux)

## Semplicità

- installa con pochi clic **WordPress, Joomla! o PrestaShop** sul tuo sito web (solo Linux)
- gestisci in modo semplice i tuoi file hosting tramite il **pannello di controllo** (solo Linux) o tramite un client FTP
- attiva tutti i sottodomini che ti servono e gestisci eventuali **reindirizzamenti** (solo Linux)

## Dominio aggiuntivo

Sono i domini opzionali di secondo livello (oltre il primo che è incluso nel tuo profilo Vianova) che desideri registrare per la prima volta o trasferire da un altro registrar.

- contributo di trasferimento da altro registrar: **incluso**
- contributo di attivazione: **45,00 euro** per ogni dominio richiesto
- importo mensile: **2,00 euro** per ogni dominio .it e **3,00 euro** per i domini .com, .net, .biz, .eu, .org, .info.  
Ogni altra tipologia di dominio è quotata a progetto

## Spazio web aggiuntivo

È lo spazio disco opzionale in aggiunta a quello incluso nel tuo profilo Vianova.

Lo spazio web aggiuntivo si adegua **automaticamente** alle tue esigenze di lavoro: **si incrementa** quando superi lo spazio disco incluso e **diminuisce** quando non ne hai più bisogno.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **0,288 euro** per GB o frazione di GB di spazio web aggiuntivo utilizzato nel mese precedente

## Limitazioni

- il servizio Hosting non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- lo spazio web utilizzabile per ogni dominio è al massimo di 100 GB
- il pannello di controllo e l'utilizzo di applicativi basati su database MySQL è disponibile solo su piattaforma Linux
- il servizio include il contributo di attivazione o il trasferimento di un dominio proveniente da altro registrar e l'importo mensile di un dominio di secondo livello con le seguenti estensioni: .it, .com, .net, .biz, .eu, .org, .info, ogni altra tipologia di dominio è quotata a progetto
- per ragioni di sicurezza, in caso di violazione informatica ripetuta oppure utilizzo eccessivo delle risorse condivise, il sito ospitato potrà essere temporaneamente bloccato
- il servizio consente di utilizzare fino a un massimo di due database associati allo stesso spazio hosting

## Note

- il servizio Hosting viene erogato in collaborazione con **Host spa**, una società del Gruppo Welcome Italia
- il servizio Hosting può essere attivato anche per domini mantenuti presso altro registrar
- su richiesta del Cliente, in caso di struttura web particolarmente articolata, è possibile effettuare un test di funzionamento

## Soluzioni a progetto

- Host spa è in grado di realizzare a progetto soluzioni di hosting avanzate per soddisfare le esigenze più complesse

## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**





# Drive<sup>WI</sup>

Archivia i tuoi file sul Cloud e condividili con chi vuoi

Drive<sup>WI</sup> è una web app disponibile all'interno dell'Area Clienti<sup>WI</sup> e consente di usufruire di **uno spazio disco condiviso** con i tuoi colleghi di lavoro o altri utenti associati alla tua azienda.



L'applicazione consente di archiviare e condividere, in modo **semplice** e **sicuro**, file e cartelle aziendali in uno **spazio disco** ospitato nel **Cloud** di Welcome Italia.

Puoi **accedere** via web ai file da PC, smartphone o tablet e averli a disposizione in **qualsiasi momento** e ovunque tu sia.

## In sintesi

- fino a 480 GB di spazio disco in base al profilo Vianova sottoscritto
- fino a 360 utenti Drive<sup>WI</sup> in base al profilo Vianova sottoscritto
- salvataggio crittografato dei tuoi dati
- accesso via web tramite protocollo HTTPS per il trasferimento sicuro dei file
- traffico mensile illimitato
- backup giornaliero dei dati archiviati

## Risparmio

- riduci il **numero di copie in rete** dello stesso file grazie alla cartella aziendale condivisa
- libera **spazio** sull'hard disk del tuo PC
- risparmi **tempo** nella ricerca dei documenti più aggiornati (listini, offerte, ecc.)

## Efficienza

- condividi online **file di grandi dimensioni** in tutta semplicità
- elimina la preoccupazione di **email non consegnate** a causa di allegati troppo pesanti
- organizza i **file in cartelle e sottocartelle**

## Semplicità

- gestisci file e cartelle con la stessa **facilità** con cui esegui queste **operazioni sul tuo PC**
- condividi file e cartelle con chiunque **senza** richiedere **l'installazione di software**

## Utenti Drive<sup>WI</sup> aggiuntivi

È possibile acquistare un numero di utenti Drive<sup>WI</sup> aggiuntivi oltre a quelli inclusi nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **4,00 euro** a utente

## Spazio disco aggiuntivo

È lo spazio disco opzionale in aggiunta a quello incluso nel tuo profilo Vianova.

Lo spazio aggiuntivo si adegua **automaticamente** alle tue esigenze di lavoro: **si incrementa** quando superi lo spazio disco incluso e **diminuisce** quando non ne hai più bisogno.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **0,288 euro** per GB o frazione di GB di spazio disco aggiuntivo utilizzato nel mese precedente

## Limitazioni

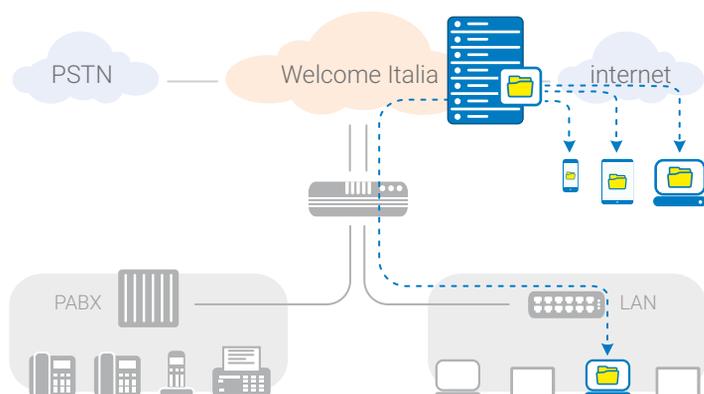
- il servizio non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- il servizio include il numero di utenti Drive<sup>WI</sup> indicato nel profilo Vianova sottoscritto
- la dimensione massima di un singolo file archiviato è di 2 GB

## Note

- lo spazio disco utilizzato da Drive<sup>WI</sup> si somma a quello di Mail<sup>WI</sup> e Traffic<sup>WI</sup> e concorre alla determinazione dello spazio complessivo utilizzato

## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**





## Fax<sup>WI</sup>

Utilizza la tua casella di posta per inviare e ricevere fax

Il modo più economico per **ricevere** e **inviare** fax, **risparmiando** la **carta**, il **toner**, il costo di una **linea** telefonica dedicata e la **manutenzione** degli apparati.



*Risparmia tempo, denaro e rispetta l'ambiente.*

Con la stessa **semplicità** della posta elettronica, puoi inviare e ricevere fax dal tuo computer. Puoi inviare fax a uno o più destinatari per volta e riceverne sulla tua casella di posta elettronica con la massima discrezione.

### Come funziona

#### ... in ricezione

1. il tuo numero di fax viene associato al tuo indirizzo di posta elettronica (es. nome.cognome@example.com)
2. i fax in arrivo sul tuo numero sono dirottati verso il servizio Fax<sup>WI</sup>
3. i nostri server ricevono i fax a te destinati e li inoltrano immediatamente alla tua casella di posta elettronica, allegando i documenti ricevuti in formato PDF

#### ... e in trasmissione

1. invia un'email a un indirizzo composto dal numero fax del destinatario e il dominio @fax.vianova.it (es. 05844244201@fax.vianova.it)
2. allega un documento in formato PDF oppure scrivi direttamente il testo nel corpo dell'email
3. i nostri server convertono il messaggio in un fax e lo trasmettono al numero indicato, per ogni invio riceverai un'email con il rapporto di trasmissione

## Risparmio

- elimini la necessità di una **linea telefonica dedicata**
- elimini il consumo di **carta e toner**
- elimini gli apparati fax risparmiando i **costi di manutenzione**

## Semplicità

- il servizio di invio **non richiede password** di accesso grazie al riconoscimento automatico della tua casella email
- puoi inviare fax in tutta comodità ovunque ti trovi e **tramite qualsiasi dispositivo** (smartphone, tablet, PC o laptop)
- **mantieni il tuo numero** di fax con la Number Portability<sup>WI</sup>

## Sicurezza

- i fax possono essere inviati solo tramite le caselle di posta elettronica **abilitate** nella tua Area Clienti<sup>WI</sup>
- il fax ricevuto è **visibile solo dal proprietario** della casella
- il **numero** di fax del mittente è **certificato** da Welcome Italia
- i fax in uscita vengono elaborati da **programmi automatici** che garantiscono la sicurezza e la **privacy**
- la tua **linea** fax è **sempre libera** e non perdi opportunità

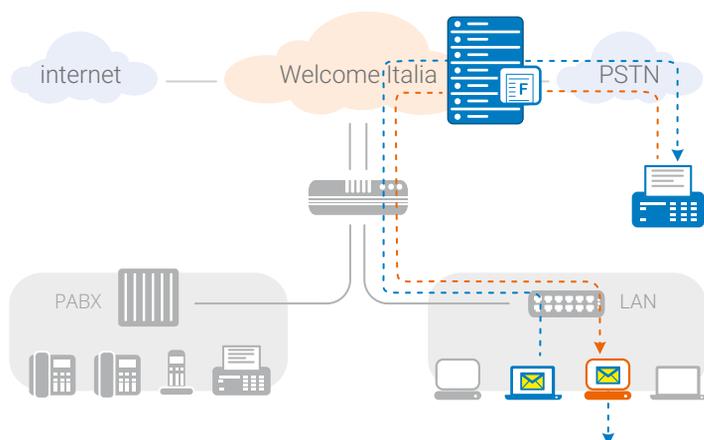
## Efficienza

- puoi **personalizzare** l'intestazione dei tuoi fax, scegliere la sede a cui addebitare i costi di invio e il numero fax da utilizzare in trasmissione
- puoi inviare lo stesso fax anche a **più destinatari**
- puoi allegare al messaggio **più documenti** in formato PDF
- i fax inviati e ricevuti sono consultabili nella tua Area Clienti<sup>WI</sup> grazie al servizio Traffic<sup>WI</sup>

## Numerazioni Fax<sup>WI</sup> aggiuntive

È possibile attivare numerazioni aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **4,00 euro** per ogni numerazione



## Limitazioni

- nel caso in cui i servizi di posta elettronica siano erogati da un altro Provider, Welcome Italia non può garantire i tempi di consegna dei fax ricevuti con il servizio Fax<sup>WI</sup>
- non è possibile ricevere chiamate sui numeri associati al servizio Fax<sup>WI</sup> in ricezione
- l'invio di fax richiede l'utilizzo di server di posta SMTP in uscita abilitati
- nell'invio di fax, una casella di posta può essere associata a un solo Cliente Vianova
- è possibile inviare un fax fino a un massimo di 1.000 destinatari per volta
- è possibile inviare fax con un massimo di 100 pagine per volta

## Note

- i server di Welcome Italia ricevono il fax nel formato standard CCITT G3 e lo convertono in un documento formato PDF
- il servizio Fax<sup>WI</sup> è disponibile anche su numerazioni 800
- nei fax ricevuti il numero reale (Calling Line Identification) del mittente viene inserito automaticamente nell'oggetto dell'email e aggiunto all'intestazione del fax
- in caso di numero occupato, di interruzione o di errore durante la trasmissione di un fax, il servizio tenterà l'invio per ulteriori 4 volte
- i fax inviati e ricevuti sono crittografati per proteggere le informazioni sensibili dalla lettura di personale non autorizzato
- le personalizzazioni dei fax possono essere effettuate dalla propria Area Clienti<sup>WI</sup>
- è possibile aggiungere nuove caselle di posta e nuovi server SMTP abilitati all'invio di fax tramite la propria Area Clienti<sup>WI</sup>

**3.648.951** è il numero di pagine trasmesse e ricevute dai nostri Clienti con il servizio Fax<sup>WI</sup> nel 2017

## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**
- ricezione fax: **incluso**
- invio fax: costo di una normale chiamata telefonica



# Conference Call

Le tue riunioni in conferenza telefonica professionale

Il modo più **semplice**, **veloce** e **conveniente** per consentire a persone di tutto il mondo di riunirsi in una **conferenza** telefonica in totale **autonomia**.



*Organizza le riunioni ovunque tu sia.*

Può essere attivata in **ogni momento** da qualunque telefono **fisso** o **mobile**, comunicando semplicemente ai partecipanti il numero da chiamare e il codice di accesso alla **Sala Virtuale**.

## Come funziona

1. il Moderatore invita i partecipanti indicando la data e l'ora della Conference Call, il numero telefonico da chiamare (es. 0584 360000 per la lingua italiana) e il codice della Sala Virtuale
2. qualche minuto prima dell'inizio, il Moderatore chiama il numero telefonico del servizio e, seguendo le istruzioni vocali, digita il codice della Sala Virtuale e il codice di sicurezza per attivare la Conference Call
3. all'ora indicata nell'invito, i partecipanti chiamano il numero telefonico del servizio in base alla lingua prescelta e, seguendo le istruzioni vocali, digitano il Codice della Sala Virtuale
4. la Conference Call è pronta per iniziare!

## Risparmio

- riduci i **costi di trasferta**
- riduci i **tempi di organizzazione** delle tue riunioni

## Efficienza

- favorisci la frequenza delle **relazioni** fra le persone
- snellisci i processi **decisionali**
- puoi **registrare** le riunioni per **riascoltarle** successivamente e **inoltrarle** per posta elettronica alle persone interessate
- puoi consultare l'elenco delle Conference Call effettuate nella tua Area Clienti<sup>WI</sup> grazie al servizio Traffic<sup>WI</sup>

## Semplicità

- si attiva in pochi secondi da **qualsunque** telefono fisso o mobile
- una voce registrata nella **lingua** prescelta guida i partecipanti nelle fasi di accesso
- puoi usufruire del servizio **24 ore su 24** senza necessità di prenotazione
- puoi richiedere l'**assistenza** gratuita di un **Operatore** durante la Conference Call
- tutte le operazioni si effettuano semplicemente dalla **tastiera** del tuo telefono

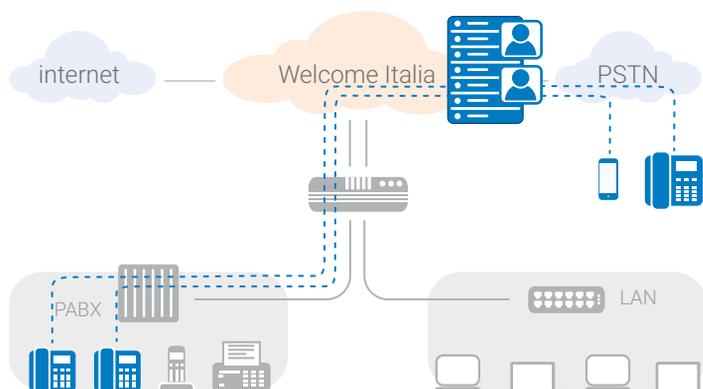
## Sicurezza

- la **riservatezza** delle Conference Call è **garantita** da una Password numerica che il Moderatore può cambiare di volta in volta
- il Moderatore può "**chiudere**" la Sala Virtuale una volta che tutti i partecipanti previsti sono "entrati", garantendo il massimo livello di **privacy**

## Sale Virtuali aggiuntive

È possibile attivare Sale Virtuali aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **12,00 euro** per ogni Sala Virtuale



## Limitazioni

- il servizio Conference Call non è disponibile nel profilo Vianova 1.1
- come tutti i servizi Vianova, Conference Call è un servizio di cui è vietata la rivendita a terzi
- l'assistenza di un Operatore è disponibile solo durante l'orario del Servizio Clienti di Welcome Italia (tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00)
- in alcune zone le reti cellulari non sono in grado di inoltrare i codici DTMF dopo la selezione del numero impedendo la possibilità di accesso al servizio
- per consultare nell'Area Clienti<sup>WI</sup> l'elenco delle Conference Call effettuate è necessario attivare il servizio Traffic<sup>WI</sup>

## Note

- il costo delle chiamate effettuate da sedi non Vianova è a carico del chiamante
- il costo delle chiamate effettuate da numeri Vianova Mobile è incluso
- è possibile attivare il servizio su una numerazione Linea 800, con addebito al chiamato anche del traffico telefonico effettuato da tutti i partecipanti alle Conference Call
- al primo utilizzo il Cliente attiva una Sala Virtuale con il supporto del Servizio Clienti scegliendo il codice della sala e il codice di sicurezza che utilizzerà come Moderatore

## Lingue disponibili

Gli Utenti possono accedere alla Conference Call con il supporto della lingua preferita componendo uno specifico numero telefonico di accesso. Il servizio è disponibile nelle seguenti lingue associate ai relativi numeri telefonici.

- +39 0584 36 00 00 - italiano
- +39 0584 36 99 99 - inglese
- +39 0584 36 99 98 - francese
- +39 0584 36 99 97 - spagnolo
- +39 0584 36 99 96 - tedesco

## Suggerimento

Per le tue Conference Call ricordati di usare anche Meeting<sup>WI</sup>

**760.634** sono i minuti che i nostri Clienti hanno trascorso in Conference Call nel 2017

## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**
- costo per partecipante: **incluso**

**welcome** italia  
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa



# Meeting<sup>WI</sup>

Condividi il tuo schermo con altre persone collegate a internet

Meeting<sup>WI</sup> è un'**applicazione** da installare sul tuo computer che consente di **condividere** lo **schermo** del PC con altre persone collegate a internet.



In **tempo reale**, puoi **mostrare** il tuo **schermo** a colleghi o Clienti mentre digiti una lettera con Word, modelli un prototipo 3D con SketchUp, **condividi** un preventivo con Excel o presenti la tua offerta con PowerPoint.

## Come funziona

1. scarica Meeting<sup>WI</sup> dalla pagina del servizio: [www.welcomeitalia.it/meeting](http://www.welcomeitalia.it/meeting), esegui l'installazione guidata sul tuo computer e lancia l'applicazione
2. clicca sul pulsante "Mostra" per generare il "codice sessione" da comunicare agli altri partecipanti e condividere lo schermo
3. per **partecipare a una sessione** attiva come spettatore digita invece il "**codice sessione**" che ti è stato comunicato e clicca sul pulsante "Guarda"
4. in qualunque momento, ogni partecipante di una sessione può mostrare agli altri il proprio schermo cliccando semplicemente sul pulsante "Mostra"
5. per **abbandonare la sessione** chiudi la finestra dello schermo remoto o clicca sul pulsante "Esci" se in quel momento stai mostrando il tuo schermo

## Risparmio

- riduci i **costi di trasferta**
- riduci i **tempi di organizzazione** delle tue riunioni

## Efficienza

- la comunicazione è **più precisa** perché il tuo interlocutore remoto vede quello che vedi tu
- facilita la **concentrazione** dei partecipanti sui documenti della riunione
- annulla le distanze e **velocizza** i processi decisionali
- **adegua** automaticamente la **risoluzione** del tuo schermo a quella degli altri partecipanti, per una comunicazione più chiara

## Semplicità

- il servizio non richiede un moderatore
- ogni partecipante può mostrare il suo schermo agli altri con un **solo clic** del mouse
- ogni partecipante visualizza l'**elenco** dei partecipanti
- facilita il **lavoro da casa**

## Sessioni Meeting<sup>WI</sup> aggiuntive

È possibile aumentare il numero di sessioni Meeting<sup>WI</sup> contemporanee oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: [incluso](#)
- importo mensile: [12,00 euro](#) per ogni sessione

## Limitazioni

- l'applicazione è disponibile per le piattaforme Windows 7 o successiva e Mac OS X 10.7 Lion o successiva
- il servizio richiede che almeno uno dei partecipanti alla sessione di Meeting<sup>WI</sup> acceda da una sede Vianova attiva
- Welcome Italia si riserva il diritto di limitare l'accesso al servizio da parte di utenti non aderenti ai servizi Vianova
- ogni singola sessione può ospitare un massimo di 25 partecipanti
- la funzione di adeguamento automatico dello schermo è disponibile solo per la versione Windows dell'applicazione
- il servizio non si presta alla condivisione di video in streaming (es. YouTube, ecc.)

## Note

- la piattaforma del servizio Meeting<sup>WI</sup> è stata realizzata in collaborazione con **NetResults srl**, una società del Gruppo Welcome Italia

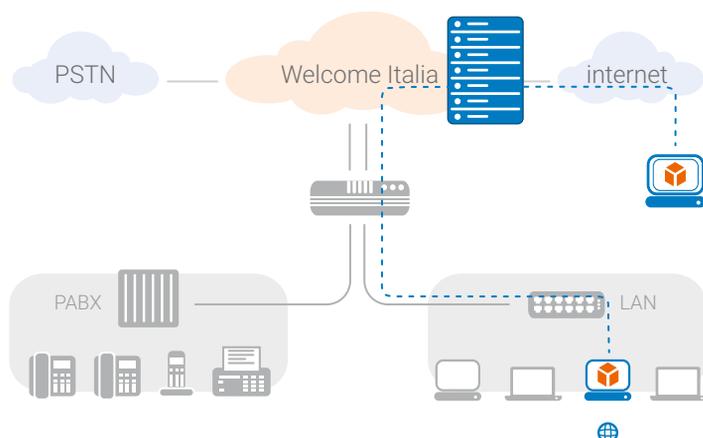
## Suggerimento

Per semplificare i tuoi Meeting<sup>WI</sup> con più di due persone ricordati di utilizzare Conference Call



## Costo del servizio

- contributo di attivazione: [incluso](#)
- importo mensile: [incluso](#)





## SMS<sup>WI</sup>

Invia SMS dal PC a singoli destinatari o a migliaia di contatti simultaneamente

Il servizio SMS<sup>WI</sup> è la soluzione più **rapida ed economica** per inviare **SMS con il tuo PC** a singoli destinatari, a categorie di Clienti o a **migliaia di contatti** simultaneamente.



*Incrementa le vendite e la produttività grazie agli SMS.*

Uno strumento versatile per distinguerti dai tuoi concorrenti e promuovere i tuoi prodotti e i tuoi servizi, informare i tuoi Clienti sulle novità, ricordare scadenze e appuntamenti.

### Come funziona

1. ti colleghi con un PC aziendale al sito [www.vola.it](http://www.vola.it).
2. i Clienti Vianova vengono riconosciuti automaticamente tramite l'indirizzo IP statico assegnato alla LAN aziendale
3. ti registri al servizio seguendo le istruzioni a video
4. se lo desideri puoi importare la tua rubrica di numeri telefonici dalla tua applicazione preferita
5. qualche secondo e sei già pronto per inviare SMS dal tuo PC

## Sicurezza

- solo i PC collegati alla tua LAN aziendale sono **abilitati** al servizio
- puoi **ricevere sul tuo cellulare** le risposte agli SMS inviati con il servizio SMS<sup>WI</sup>
- puoi ricevere la **notifica** dell'avvenuta ricezione del messaggio SMS da parte del destinatario

## Risparmio

- paghi solo i messaggi SMS **inviati** che vengono addebitati a fine mese nella **fattura** dei servizi Welcome Italia

## Efficienza

- puoi **personalizzare il mittente** con il numero del tuo cellulare, il nome dell'azienda o il brand di un servizio
- puoi inviare un **singolo** messaggio a **più destinatari** presenti in rubrica per **informare** ad esempio i tuoi Clienti di una promozione, per **convocare** una riunione o per **confermare** ai tuoi Clienti l'attivazione di un servizio
- puoi inoltrare **migliaia** di SMS in pochi **minuti** per comunicare l'offerta del giorno o per informare tante persone di un cambiamento di programma all'ultimo momento
- puoi programmare l'invio di SMS **differiti** nel tempo per fare gli **auguri** ai tuoi Clienti o per **ricordare** un appuntamento o una riunione
- puoi gestire una **rubrica** personale di contatti e **importare** dati da fonti esterne (Excel, file di testo, contatti di Outlook, ecc.)

### Note

- il servizio SMS<sup>WI</sup> viene erogato in collaborazione con **Vola spa**, una società del Gruppo Welcome Italia
- le notifiche degli SMS inoltrati sono consultabili nell'area riservata del sito [www.vola.it](http://www.vola.it)

### Soluzioni a progetto

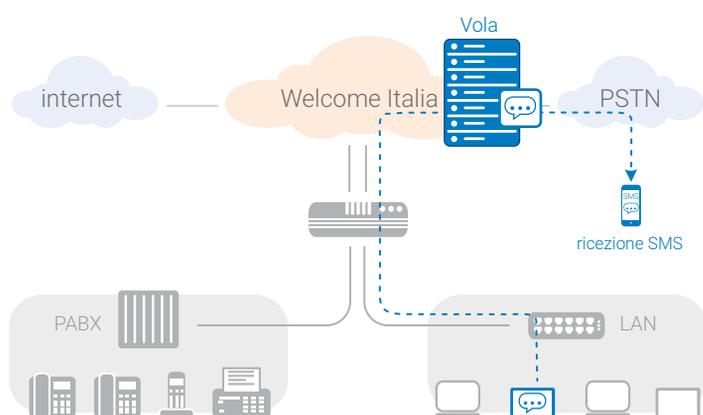
- Vola spa è specializzata nella realizzazione di soluzioni avanzate a progetto, come l'invio massivo di messaggi per campagne pubblicitarie e l'integrazione di sistemi di messaggistica SMS con sistemi di CRM aziendali

### Suggerimenti

- archivia regolarmente i numeri di cellulare dei tuoi Clienti
- assegna ai contatti presenti nella tua rubrica una o più categorie (colleghi, fornitori, amici, ecc.) in modo da facilitare l'invio di un messaggio a più destinatari

**90,0%** è la percentuale di SMS letti dal destinatario entro tre minuti dalla ricezione

(fonte: Juniper Research)



### Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

### Costo invio SMS

- per ogni SMS verso cellulari nazionali: **5 cent/SMS**
- per ogni SMS verso cellulari esteri: **10 cent/SMS**
- per ogni notifica: **incluso**

**welcome** italia  
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa



## Linea 800

Un Numero Verde a disposizione dei tuoi Clienti

Un **investimento** pubblicitario con **elevati tassi di ritorno**: più i vostri Clienti vi chiamano, più aumentano le probabilità di vendita dei vostri prodotti e servizi.



*Distinguiti dai tuoi concorrenti.*

Un'occasione per **distinguersi** dalla **concorrenza** e una dimostrazione **concreta** della volontà di **servire meglio** i vostri Clienti.

### Come funziona

1. chiama il nostro Servizio Clienti e scegli insieme a un nostro Operatore il numero 800 che ti piace di più
2. il numero scelto viene associato al numero di telefono della tua azienda (quello con il prefisso della tua città)
3. le chiamate dirette al nuovo numero 800 vengono dirottate verso il tuo centralino come qualunque altra chiamata in ingresso
4. i tuoi Clienti e i tuoi collaboratori potranno disporre di un ingresso gratuito alla tua azienda

## Prestigio

- trasmetti l'**immagine** di un'azienda attenta ai bisogni dei propri Clienti

## Efficienza

- puoi ricevere chiamate nazionali provenienti da rete fissa o mobile con **addebito** della conversazione **a carico del chiamato**
- è possibile effettuare, previa verifica tecnica, la Number Portability di un **numero verde** già attivo con un **altro** Operatore

## Risparmio

- è possibile programmare il servizio per **bloccare** le chiamate provenienti da **reti mobili**
- puoi scegliere **gratuitamente** uno o **più numeri** all'interno degli archi di numerazione proposti da Welcome Italia

## Numerazioni Linea 800 aggiuntive

È possibile attivare numerazioni Linea 800 aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **4,00 euro** per ogni numerazione

## Numero verde internazionale

Il servizio consente di ricevere chiamate provenienti dalla nazione in cui è attivo il numero verde con addebito della conversazione a carico del chiamato.

- contributo di attivazione: **40,00 euro** per ogni numerazione
- importo mensile: **6,00 euro** per ogni numerazione
- costo ricezione chiamate da rete fissa e mobile: **a progetto**

## Limitazioni

- il servizio Linea 800 non può ricevere chiamate provenienti dall'estero, fatta salva l'attivazione del servizio opzionale Numero verde internazionale
- il costo delle chiamate trasferite verso numerazioni non Vianova (es. cellulari, numerazioni estere, numerazioni di altro Operatore, ecc.) è addebitato in fattura alle condizioni economiche previste dal profilo Vianova sottoscritto

## A quanto potrebbe ammontare il tuo investimento pubblicitario mensile in una Linea 800?

Con l'abilitazione del servizio alle sole chiamate da rete fissa, 1.000 chiamate al mese per un totale di 2.000 minuti di conversazione (... non sono pochi) rappresenterebbero per la tua azienda un investimento pubblicitario di appena 20 euro. Ma noi ti auguriamo di spendere di più!

**1.098** è il totale delle numerazioni utilizzate dai nostri Clienti con il servizio Linea 800 nel 2017



## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**

## Costo ricezione chiamate

- da Cliente Vianova Fisso: **incluso**
- da Cliente Vianova Mobile: **incluso**
- da rete fissa: **1 cent/min** senza scatto alla risposta
- da rete mobile: **10 cent/min** senza scatto alla risposta



## PEC

Valore legale alle tue comunicazioni email

La Posta Elettronica Certificata (PEC) consente di inviare email con lo stesso **valore legale** di una **raccomandata** con ricevuta di ritorno, con **attestazione** certa dell'**orario** di spedizione e di consegna.



Grazie al servizio, imprese, professionisti e pubbliche amministrazioni possono dialogare in modalità sicura e certificata, semplificando le comunicazioni formali.

### Come funziona

- la posta elettronica è *certificata* perché il Gestore rilascia una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e degli eventuali allegati
- allo stesso modo, il Gestore del destinatario invia al mittente la *ricevuta* di avvenuta consegna del messaggio di posta elettronica certificata
- le ricevute, comprensive di data e ora, certificano che il messaggio è stato spedito e consegnato senza alterazioni
- la Posta Elettronica Certificata è obbligatoria per tutte le imprese costituite in forma societaria, le pubbliche amministrazioni e i professionisti iscritti ad albi ed elenchi

## Risparmio

- elimini il consumo di **carta, toner e spese postali**
- risparmi tempo ed **eviti attese** agli uffici postali

## Sicurezza

- è praticamente **immune** da **virus** informatici grazie ai servizi antivirus e alla certificazione del mittente
- garantisce l'**opponibilità a terzi** in caso di contenzioso
- utilizza protocolli **sicuri e crittografati**

## Semplicità

- puoi **utilizzarla** con il tuo programma di **posta elettronica**
- è consultabile anche tramite un **accesso web**

## Caselle PEC aggiuntive

Puoi acquistare caselle aggiuntive oltre a quelle incluse nel profilo Vianova prescelto.

- contributo di attivazione: **5,00 euro** per ogni casella
- importo mensile: **1,00 euro** per ogni casella

## Spazio PEC aggiuntivo

Puoi acquistare fino a 100 GB di spazio disco aggiuntivo per la tua casella PEC.

- contributo di attivazione: **5,00 euro** per ogni casella
- importo mensile: **1,00 euro** per GB
- aumenti superiori a 5 GB: [a progetto](#)

## Dominio PEC aggiuntivo

Puoi certificare un tuo dominio o registrarne uno nuovo oltre a quello incluso nel tuo profilo Vianova.

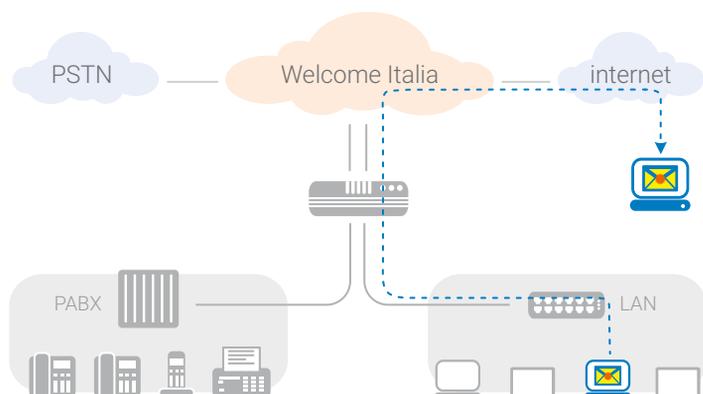
- contributo di attivazione: **5,00 euro**
- importo mensile: **2,00 euro** per ogni dominio

## Limitazioni

- nel profilo Vianova 1.1 le caselle PEC sono fornite solo sul dominio pec.wmail.it
- ogni profilo Vianova include una casella PEC per ogni canale voce
- ogni casella PEC dispone di 1 GB di spazio email indipendente, aggiuntivo allo spazio disco indicato nel profilo Vianova sottoscritto
- il servizio include una certificazione di dominio PEC per ogni sede Vianova sottoscritta
- la certificazione avviene solo per domini gestiti in hosting da Welcome Italia
- la dimensione massima di un messaggio PEC è di 100 MB, compresi gli allegati
- il servizio non consente la certificazione di caselle con nome utente "postmaster"
- le caselle PEC sono fornite sul dominio pec.wmail.it o sul proprio dominio purché gestito in hosting da Welcome Italia
- i messaggi possono essere inviati in copia conoscenza (CC) ad altri indirizzi ma non in copia conoscenza nascosta (CCN)
- è possibile inviare un messaggio fino a un massimo di 500 destinatari (in questo caso il mittente riceverà un'email di avvenuta consegna per ogni destinatario)
- l'eventuale disdetta del contratto Vianova, comporta la cancellazione delle caselle PEC, dei messaggi inviati e ricevuti e la decertificazione del dominio PEC attivato
- la lunghezza massima di un indirizzo PEC non può superare gli 80 caratteri e può contenere solo caratteri alfanumerici in minuscolo compresi punti e trattini. Non sono consentiti caratteri accentati, spazi e altri simboli speciali

## Note

- il servizio è erogato in collaborazione con un Gestore accreditato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)
- la ricevuta di avvenuta consegna conferma l'avvenuto recapito del messaggio nella casella del destinatario ma non attesta che il messaggio sia stato letto
- le ricevute hanno valore legale solo se il mittente e il destinatario comunicano tramite caselle PEC
- le ricevute sono conservate dal Gestore per almeno 30 mesi; in caso di smarrimento è possibile richiederne una copia con lo stesso valore giuridico delle ricevute originali



## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**



## Fattura<sup>WI</sup>

Chiarezza e trasparenza dei tuoi consumi in una sola pagina

Quando sono in gioco la **chiarezza** e la **trasparenza**, Welcome Italia non ha rivali e per dimostrarlo ti fornisce ogni mese uno strumento per **misurare** la **coerenza** tra quanto **promesso** e quanto **ricevuto**.

Per questo la nostra **Fattura<sup>WI</sup>** è così ricca di preziose informazioni:

- una **sintesi** delle informazioni **contabili** e di fatturazione per tutti i servizi di rete Fissa e Mobile
- **dieci grafici** per monitorare l'andamento mensile dei principali servizi offerti, incluso il numero delle tue chiamate al nostro Servizio Clienti e l'**effettivo** tempo di **risposta** dei nostri Operatori

E tutto in **una sola pagina**.

### Fattura interattiva su Area Clienti<sup>WI</sup>

Nella tua Area Clienti<sup>WI</sup> la fattura diventa un documento interattivo per darti la possibilità di conoscere tutti i dettagli dei tuoi consumi.

In Statistiche voce, le chiamate effettuate dalle tue sedi Vianova sono divise per tipologia e riportano la durata complessiva, la durata media, gli importi e le chiamate non andate a buon fine.

I dati sulle chiamate in ingresso verso i tuoi numeri di rete Fissa e Linea 800 permettono di verificare i **tempi medi di risposta** e il numero delle **chiamate perse**. Così puoi comprendere i punti di forza e di debolezza del tuo Servizio Clienti e valutare dove migliorarne l'efficienza.

**welcome** italia

i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

Welcome Italia spa  
Via di Montramito 431 - 55054 Massarosa (LU) Italy

p. iva IT 01059440469 CCIAA LU 115789  
cap. soc. 11.000.000,00 i.v. - Gruppo Quinta

tel 0584 4244.1 fax 0584 4244.201  
info@welcomeitalia.it - www.welcomeitalia.it

### Fattura servizi giugno 2018

n. fattura	data fattura	divisa	partner
062549	30-06-2018	euro	Welcome Italia
cod. Cliente	partita IVA	codice fiscale	
09050000	01215480498		
pagamento	banca d'appoggio		
SDD b2b 30	BNL		

descrizione servizi	attivazione
Vianova Fisso	15,56
Vianova Mobile	10,00
Servizi aggiuntivi	0,00
Servizi opzionali	7,35
Servizi a consumo	0,00
Altri servizi	11,67
	-
	-

#### dettaglio IVA

#### Servizi imponibili

Servizi non imponibili DPR 633/72 art. 8, 8bis, 9 e 72

Ricariche - DPR 633/72 - art. 74, comma 1 lett. D (IVA 0%)

Tassa Conc. Gov. - DPR 633/72 - art. 2 (fuori campo appalti)

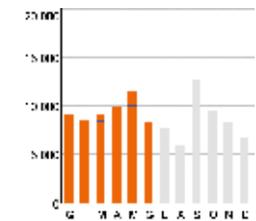
Trasf. Credito Residuo - DPR 633/72 - art. 2 (fuori campo appalti)

totale servizi

1.365,34

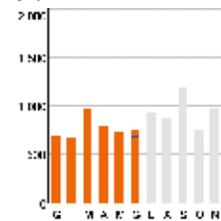
#### Voce

Totale minuti conversazione



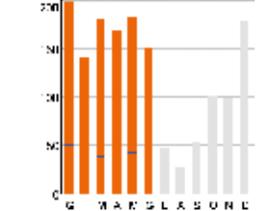
#### Dati

Gigabyte trasmessi e ricevuti



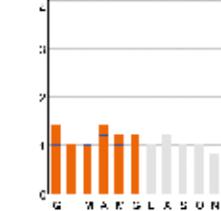
#### Servizio Clienti

Chiamate al 145



#### Servizio Clienti

Tempo medio risposta (squilli)



Legenda grafici ■ anno corrente ■ anno precedente

145 ti rispondiamo  
in tre squilli

**VIANOVA**  
è anche mobile

spett.le  
Franco Ferrero Srl

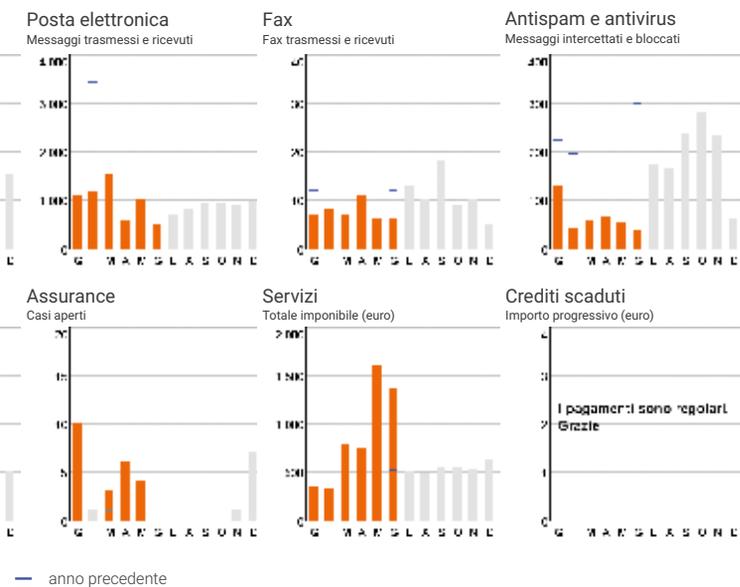
Viale Kennedy, 202  
20100 Milano (MI)

tel 02.740905131  
fax 02.210909624

account manager	contraente	
Paolo Rossi	Anna Ferrero	
sede legale		
Milano - Viale Kennedy, 202		
cab	c/c	riferimenti del Cliente
01005	01603	123456789/4

rateo	importo mensile	consumo	ricariche	bonus	totale
0,00	845,00	0,00	-	1,56	859,00
0,00	0,00	0,00	110,00	0,00	120,00
0,00	0,60	0,00	-	0,00	0,60
0,00	145,00	129,24	-	0,00	281,59
0,00	0,00	92,48	-	0,00	92,48
0,00	0,00	0,00	-	0,00	11,67
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
	imponibile	aliquota	IVA		totale
	1.255,34	22%	276.17		1.531,51
	0,00	-	-		0,00
(assolta all'origine)	110,00	22%	24.20		134,20
(applicazione IVA)	0,00	-	-		0,00
(no applicazione IVA)	0,00	-	-		0,00
	totale imponibile		totale IVA		totale fattura
	1.365,34		300,37		1.665,71

Grazie e buon lavoro!



© 2007-2018 Welcome Italia spa - tutti i diritti riservati



**Marco D'Ascoli**

Administration & Finance Manager  
marco.dascoli@welcomeitalia.it

### Fattura unica

È possibile ricevere una fattura cumulativa per tutte le tue sedi, oppure una singola fattura per ogni sede

### Voce

Totale minuti di conversazione delle chiamate entranti e uscenti

### Dati

Volume di traffico dati sviluppato dalla tua azienda in upstream e in downstream

### Posta elettronica

Numero di messaggi di posta elettronica trasmessi e ricevuti dalla tua azienda

### Fax

Numero mensile di fax trasmessi e ricevuti dalla tua azienda con il servizio Fax<sup>WI</sup>

### Antispam e Antivirus

Messaggi di posta elettronica inoltrati alla tua azienda e bloccati dal servizio Antispam e Antivirus

### Servizio Clienti - Chiamate al 145

Numero di chiamate effettuate dalla tua azienda al Servizio Clienti di Welcome Italia

### Servizio Clienti - Tempo medio di risposta (squilli)

Tempo medio di risposta alle chiamate effettuate dalla tua azienda verso il nostro Servizio Clienti

### Assurance

Numero di richieste di assistenza tecnica (istruzioni, modifiche configurazioni, supporto a consulenti esterni, guasti) inoltrate dalla tua azienda

### Servizi

Spesa mensile dei tuoi servizi di telecomunicazione

### Crediti scaduti

Importo progressivo di eventuali crediti scaduti

## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**



## Area Clienti<sup>WI</sup>

Consulta il tuo pannello con informazioni sempre aggiornate

L'Area Clienti<sup>WI</sup> è una zona protetta, **unica nel suo genere**, progettata per le tue esigenze di informazione, aggiornata in **tempo reale** e consultabile in ogni momento.



*Semplici strumenti per l'analisi dei tuoi servizi.*

Puoi navigare con facilità tra le numerose opzioni per monitorare i tuoi consumi e i servizi utilizzati, gestire i tuoi accessi e consultare una rubrica telefonica aziendale che si aggiorna da sola.

### Accessi profilati

Welcome Italia offre un accesso profilato per ciascun utente aziendale tramite **Single Sign On**, un unico Login per accedere con comodità e riservatezza alle varie sezioni informative dell'Area Clienti<sup>WI</sup>, alla tua casella di posta elettronica Mail<sup>WI</sup> e ad altri servizi Vianova.

Per ogni singolo utente è possibile associare uno dei profili di accesso alle pagine dell'Area Clienti<sup>WI</sup>, predefiniti o personalizzati, in base a specifiche esigenze informative (puoi ad esempio configurare un utente per il tuo commercialista e abilitarlo alla visione delle sole pagine relative alla fatturazione).

### Web app

L'Area Clienti<sup>WI</sup> consente l'accesso diretto alle web app e ai **pannelli di controllo dei servizi Vianova**, come Mail<sup>WI</sup>, Drive<sup>WI</sup>, Traffic<sup>WI</sup>, Cloud<sup>WI</sup> e SIM Manager<sup>WI</sup>

## Statistiche interattive

Grafici mensili e statistiche di facile comprensione permettono di **monitorare** i trend dei diversi servizi, il consumo complessivo dello spazio disco e di **analizzare** in dettaglio i dati utilizzando comode funzioni di filtro sull'anno e sulla sede Vianova interessata.

Tutte le principali informazioni amministrative contenute nell'Area Clienti<sup>WI</sup> possono essere riepilogate e suddivise per ciascuna sede aziendale.

## Rubrica

La rubrica telefonica si aggiorna **automaticamente** e contiene i numeri e le ragioni sociali delle aziende chiamate. Permette di ordinare i nominativi secondo le numerazioni chiamate con maggiore frequenza.

## Fattura<sup>WI</sup>

La fattura diventa un documento interattivo che aiuta a verificare il dettaglio degli addebiti per il periodo selezionato e per tutte le tipologie di servizio. È possibile **visualizzare** e **scaricare** le fatture dei mesi precedenti con il rispettivo dettaglio delle chiamate telefoniche effettuate suddivise per linea e per sede.

È inoltre possibile avere sempre a portata di mano, nella massima trasparenza, le condizioni economiche **applicate** sulle diverse direttrici di traffico e tipologie di servizio utilizzate.

## Strumenti di analisi

L'Area Clienti<sup>WI</sup> fornisce utili strumenti di **analisi commerciale e amministrativa** perché consente di avere sempre a disposizione statistiche e report per analizzare in modo dettagliato l'utilizzo dei tuoi servizi di telecomunicazione, come la cronologia delle chiamate, i Fax<sup>WI</sup> inviati e ricevuti, le Conference Call effettuate, ecc.

L'Area Clienti<sup>WI</sup> consente inoltre il monitoraggio in tempo reale dei **consumi di banda** delle tue connessioni e lo stato delle tue linee di accesso.

## SIM Manager<sup>WI</sup>

La web app che permette di configurare le tue SIM Vianova in autonomia e con la massima flessibilità. Con SIM Manager<sup>WI</sup> è possibile gestire la portabilità dei numeri telefonici, modificare il tipo di profilo, abilitare e disabilitare i singoli servizi e impostare per ogni SIM la soglia massima di spesa mensile per ogni singolo servizio.

### Limitazioni

- l'accesso alle web app di Mail<sup>WI</sup>, Traffic<sup>WI</sup> e SIM Manager<sup>WI</sup> richiede l'attivazione dei rispettivi servizi
- per creare una casella Mail<sup>WI</sup> è necessario configurare il rispettivo utente dell'Area Clienti<sup>WI</sup>

### Note

- è possibile creare utenti dell'Area Clienti<sup>WI</sup> associati a caselle di posta non Mail<sup>WI</sup>
- l'accesso all'Area Clienti<sup>WI</sup> da una sede Vianova permetterà il riconoscimento automatico del Cliente e la visione senza login delle pagine previste dal profilo di default "aziendale"
- la rubrica si aggiorna automaticamente grazie all'associazione dei numeri chiamati con i dati contenuti negli elenchi telefonici relativi alle aziende che hanno fornito il consenso
- il consumo complessivo dello spazio disco è calcolato sommando lo spazio utilizzato dai servizi Mail<sup>WI</sup>, Drive<sup>WI</sup> e Traffic<sup>WI</sup> (in termini di archivio dei PDF del servizio Fax<sup>WI</sup> e delle eventuali registrazioni audio del servizio Conference Call)

### Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**



## Traffic<sup>WI</sup>

Monitora l'utilizzo dei tuoi servizi di telecomunicazione

Traffic<sup>WI</sup> è una web app, disponibile all'interno dell'Area Clienti<sup>WI</sup>, che consente di avere sempre a disposizione **report dettagliati** per **analizzare l'utilizzo** dei servizi Voce e Fax<sup>WI</sup> della tua azienda.



*La cronologia delle tue telecomunicazioni, a portata di clic.*

L'applicazione consente di consultare il dettaglio delle **chiamate** entranti e uscenti, i **Fax<sup>WI</sup>** inviati e ricevuti, l'elenco delle chiamate ricevute dalle tue **Linee 800** e l'elenco delle **Conference Call** effettuate.

Grazie a una serie di filtri base e avanzati puoi inoltre ottimizzare le tue ricerche e scaricare i risultati in formato Excel.

### Come si attiva

1. l'applicazione si attiva direttamente dall'Area Clienti<sup>WI</sup> selezionando la voce di menu Traffic<sup>WI</sup>
2. nel rispetto delle norme sulla privacy, per l'attivazione è richiesto il consenso del Legale Rappresentante della tua azienda
3. verifica che i dati del Legale Rappresentante della tua azienda siano corretti e clicca su "invia richiesta"
4. il Legale Rappresentante riceverà un messaggio di posta elettronica con la richiesta di confermare l'attivazione del servizio
5. dopo che il Legale Rappresentante avrà letto e accettato le Condizioni Specifiche di Fornitura, l'applicazione Traffic<sup>WI</sup> sarà attiva e inizierà a registrare le informazioni
6. Traffic<sup>WI</sup> è pronto per fornirti i report

## Chiamate

Il dettaglio di **tutte** le chiamate **effettuate e ricevute** dalla tua azienda con indicati gli esiti, le durate e i costi. Grazie ai filtri puoi fare tutte le ricerche che ritieni opportune, come ad esempio esaminare quante volte un tuo Cliente ha trovato occupato o non ha avuto risposta.

## Fax<sup>WI</sup>

Un archivio sempre disponibile di tutti i fax **ricevuti e inviati** tramite il servizio Fax<sup>WI</sup> dalla tua azienda con indicati gli esiti di trasmissione, il numero di pagine e i costi.

**Ricerca** un fax inviato o ricevuto da un particolare numero di linea o in un certo periodo di tempo non è mai stato così semplice. Inoltre puoi **scaricare** ogni singolo fax in **formato PDF** e visualizzare l'elenco dei numeri Fax<sup>WI</sup> della tua azienda con i relativi indirizzi email associati.

## Linea 800

Report dettagliati per **esaminare** chi ti ha chiamato sui tuoi numeri Linea 800 dedicati alle campagne marketing o al servizio di assistenza con indicati i **numeri di origine, le durate e i costi**. Puoi visualizzare l'elenco di tutte le Linee 800 attivate dalla tua azienda con i relativi numeri di appoggio e verificare se il numero è abilitato o meno a ricevere chiamate dai cellulari.

## Conference Call

Un elenco sempre **aggiornato** di tutte le riunioni telefoniche effettuate con il servizio Conference Call con indicate le **sale virtuali utilizzate**, le durate, il moderatore, il **nome** e il **numero telefonico dei partecipanti**.

Inoltre puoi visualizzare l'elenco delle sale virtuali attivate dalla tua azienda con i relativi PIN e gli indirizzi email a cui saranno inviate eventuali registrazioni audio della Conference Call.

## Limitazioni

- il servizio è attivabile soltanto dall'Area Clienti<sup>WI</sup> attraverso la procedura di attivazione guidata che richiede l'accettazione delle Condizioni Specifiche di Fornitura da parte del Legale Rappresentante dell'azienda
- solo gli utenti con privilegio di Amministratore possono eliminare i record
- le informazioni mostrate da Traffic<sup>WI</sup> sono conservate nello Spazio Disco riservato al Cliente e sono distinte dai dati che Welcome Italia è tenuta a mantenere per le finalità di legge. Tali informazioni sono gestite dal Cliente in totale autonomia e pertanto, nel caso di cancellazione anche accidentale, Welcome Italia non è in grado di effettuarne il recupero

## Note

- Traffic<sup>WI</sup> permette di visualizzare tutti gli eventi avvenuti successivamente all'attivazione del servizio
- il servizio evidenzia le chiamate tra Clienti Vianova, il cui importo è sempre pari a zero
- la colonna "blocco da rete mobile" all'interno della sezione Linea 800 indica se il numero è abilitato a ricevere chiamate dai cellulari
- lo spazio disco utilizzato da Traffic<sup>WI</sup> (in termini di archivio dei PDF del servizio Fax<sup>WI</sup> e delle eventuali registrazioni audio del servizio Conference Call) si somma a quello di Mail<sup>WI</sup> e Drive<sup>WI</sup> e concorre alla determinazione dello spazio complessivo utilizzato

## Costo del servizio

- contributo di attivazione: [incluso](#)
- importo mensile: [incluso](#)



## Line Test<sup>WI</sup>

Misura le performance della tua linea Vianova

Line Test<sup>WI</sup> misura la velocità di **download** e **upload** del tuo computer e rileva automaticamente i **parametri** e le **performance** della tua linea Vianova.



*Le prestazioni della tua linea sempre sotto controllo.*

Oltre a rappresentare un utilissimo strumento di **analisi**, il servizio consente ai nostri Clienti di **condividere** con Welcome Italia le stesse **informazioni** in un'ottica di **piena trasparenza**.

### Come funziona

Il servizio è disponibile sul sito di Welcome Italia all'indirizzo [www.welcomeitalia.it/line-test](http://www.welcomeitalia.it/line-test) e mostra i seguenti risultati principali:

- **Velocità del tuo Computer:** è la velocità del computer dal quale stai effettuando il test
- **Velocità della tua linea Vianova:** è la velocità che include, oltre alla banda utilizzata dal tuo computer, anche quella utilizzata in quel momento dagli altri apparati (computer, server, terminali WiFi, ecc.) eventualmente collegati alla LAN della tua sede
- Line Test<sup>WI</sup> mostra inoltre i parametri caratteristici della tua linea Vianova, come ping, velocità di aggancio, margine di rumore, attenuazione, ecc.
- i dati di ogni test effettuato sono raccolti e memorizzati negli archivi di Welcome Italia e consultabili nella tua Area Clienti<sup>WI</sup>

## Sicurezza

- permette di identificare eventuali **problemi di connessione** all'interno della LAN o sulla linea di accesso
- consente di evidenziare eventuali **consumi di banda** da parte di altri utenti collegati alla tua LAN (es. utenti WiFi)

## Efficienza

- somma il traffico generato da tutti gli apparati collegati alla tua LAN e mostra **l'effettivo impiego di banda** della tua linea
- i **risultati** di ogni test vengono **salvati e monitorati** per prevenire i problemi e facilitarne la risoluzione

## Rispetto

- evidenzia i valori non conformi agli standard di Welcome Italia per una maggiore **trasparenza** e una più rapida risoluzione di eventuali problemi

## Limitazioni

- il servizio Line Test<sup>TM</sup> è disponibile solo su Windows con il browser Internet Explorer e richiede l'installazione di una versione aggiornata di Java
- se la linea di accesso è basata su tecnologia ATM, la velocità massima rilevabile sarà quella del profilo Vianova attivo al netto del 15% necessario al trasporto dei dati



## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**



# Number Portability<sup>WI</sup>

Mantieni i tuoi numeri telefonici con la nostra semplicità

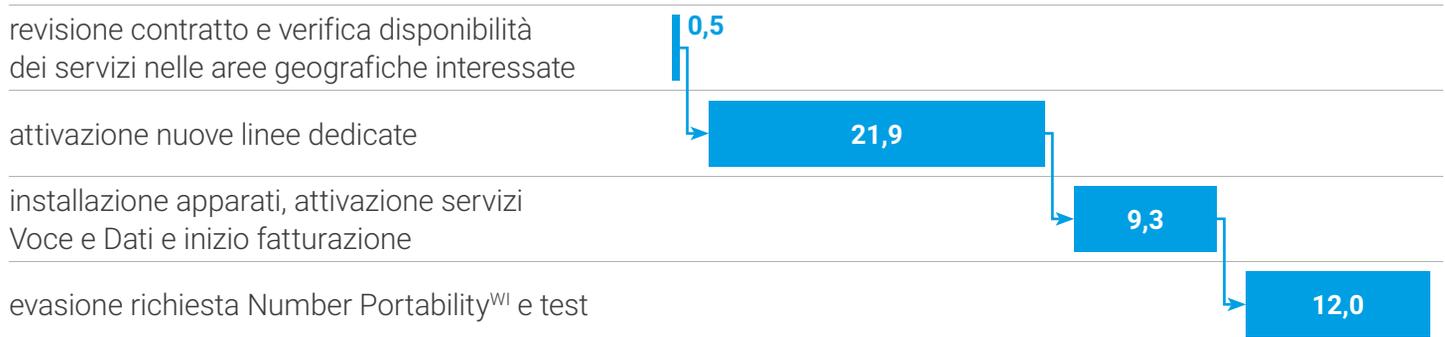
Con il servizio Number Portability<sup>WI</sup> **non paghi più il canone** al tuo vecchio Operatore e mantieni i tuoi numeri telefonici.



*Porta i tuoi numeri con semplicità.*

Grazie alla nostra soluzione **Dual Operator**, che include l'installazione di **apparati duplicati** presso la sede del Cliente, il passaggio delle tue linee telefoniche a Welcome Italia avviene senza interruzioni del servizio.

## Fasi del processo



i valori indicati si riferiscono ai tempi medi di attivazione del 2017, espressi in giorni

## Risparmio

- **non paghi più** il canone del tuo vecchio Operatore
- i **costi di trasferimento** dei tuoi numeri sono **inclusi** nell'Offerta

## Sicurezza

- la **continuità** del servizio Voce è **garantita** grazie alla modalità Dual Operator
- il servizio è attivato su **tutte** le tue linee telefoniche, comprese le numerazioni **aggiuntive** su accesso base ISDN e gli archi di numerazione delle **selezioni passanti**

## Efficienza

- una **fattura unica** per tutti i servizi di telecomunicazione della tua impresa

Hai bisogno di un nuovo numero di telefono oppure vuoi cambiare quello attuale?

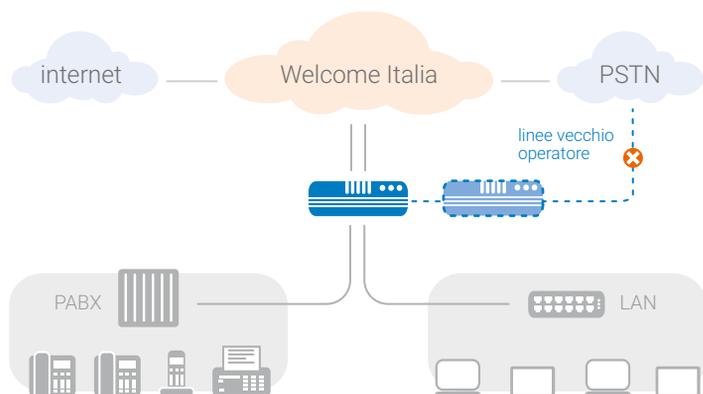
Chiama il nostro Servizio Clienti per **scegliere il nuovo numero** Welcome Italia di tuo gradimento **con il prefisso della tua città**.

## Dual Operator

Welcome Italia ha realizzato una particolare modalità di installazione che garantisce la continuità del servizio Voce anche durante le varie fasi del passaggio delle linee telefoniche dal vecchio Operatore a Welcome Italia.

Questa modalità prevede la duplicazione delle risorse necessarie (appareati, porte, ecc.) in modo da superare la necessità della presenza di un tecnico nel giorno del passaggio delle linee dal vecchio Operatore.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**



## Limitazioni

- la modalità Dual Operator non è disponibile nel profilo Vianova 1.1 e nel servizio avanzato SIP Trunk
- durante il passaggio (Cut Over) dal vecchio Operatore telefonico a Welcome Italia, che normalmente avviene entro le ore 10:00 del giorno concordato, le eventuali conversazioni telefoniche entranti in corso vengono interrotte
- il servizio di Carrier Selection e Carrier Preselection verso altri operatori non è disponibile

## Note

- se il servizio di selezione passante è già attivo sulle tue attuali numerazioni, con il servizio Number Portability<sup>W</sup> lo trasferiamo automaticamente sulle nuove linee Vianova
- con il servizio Number Portability<sup>W</sup> puoi conservare il tuo numero attuale (quello pubblicato in elenco) e richiedere a Welcome Italia un nuovo arco di numerazione con il prefisso della tua città da associare ai telefoni interni del tuo centralino telefonico
- è possibile effettuare tutte le telefonate, comprese quelle gratuite verso i numeri di emergenza (es. 112, 113, 115 e 118) e verso le numerazioni speciali in decade 1, 7 e 8, i cui costi ed eventuali limitazioni sono disponibili sul sito internet di Welcome Italia

## Pubblicazione elenchi telefonici

- la pubblicazione sugli elenchi telefonici avviene secondo il calendario di pubblicazione di Pagine Gialle differenziato in base all'area geografica
- Welcome Italia inoltra le informazioni anagrafiche entro 30 giorni dall'attivazione del servizio per tutte le linee telefoniche autorizzate alla pubblicazione dal Cliente

**349,4** sono i milioni di minuti di conversazione effettuati dai nostri Clienti nel 2017

## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**



## Line Recovery

Garantisci la continuità del tuo lavoro con una linea di backup

L'obiettivo di **garantire la continuità** del lavoro dei nostri Clienti rappresenta un elemento determinante della nostra Offerta.



*La tua sicurezza è inclusa nel prezzo.*

Per questo tutte le soluzioni Vianova superiori a cinque canali **includono il servizio Line Recovery** che interviene automaticamente **in caso di guasto** di una o più linee.

### Come funziona

1. il servizio è realizzato tramite una combinazione di due o più collegamenti in modalità failover o bonding in tecnologia ADSL, HDSL, SHDSL, FTTx o Radio
2. in caso di disservizio di una linea, gli apparati commutano automaticamente i servizi Voce e Dati sulle altre linee collegate e contestualmente inviano al NOC (Network Operation Center) di Welcome Italia la segnalazione del guasto
3. il Servizio Clienti contatta il Cliente per raccogliere informazioni ed entro 15 minuti il NOC prende in carico il guasto
4. appena risolto il guasto, gli apparati ripristinano automaticamente i servizi Voce e Dati su tutte le linee disponibili

## Sicurezza

- la tua azienda è più raggiungibile e **non perdi opportunità** di business
- **riduci il rischio** di interruzioni dell'operatività aziendale
- mantieni gli **stessi indirizzi IP** anche in caso di guasto della linea principale

## Efficienza

- il servizio **si attiva automaticamente** in caso di guasto di una o più linee collegate in bonding
- durante il normale funzionamento tutte **le linee collegate sono attive** e contribuiscono al raggiungimento delle velocità indicate nei singoli profili di accesso
- in caso di guasto di una linea il nostro Servizio Clienti **interviene** in autonomia in oltre il **66%** dei casi, informandoti in anticipo dell'anomalia prima ancora che te ne sia accorto

## Opzione Line Recovery per profilo Vianova 1.5

L'opzione è attivabile con un accesso ADSL oppure, nelle zone coperte, con un accesso Radio fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream.

### Accesso ADSL

- contributo di attivazione: **120,00 euro** ridotto a **80,00 euro** se contestuale alla sottoscrizione del profilo
- importo mensile con backup Voce e Dati: **35,00 euro**
- importo mensile backup solo Dati: **25,00 euro** (disponibile solo sul profilo con accesso SHDSL)

### Accesso Radio

- contributo di attivazione: **280,00 euro** ridotto a **180,00 euro** se contestuale alla sottoscrizione del profilo
- importo mensile con backup Voce e Dati: **70,00 euro**

## Opzione Backup Dati Mobile

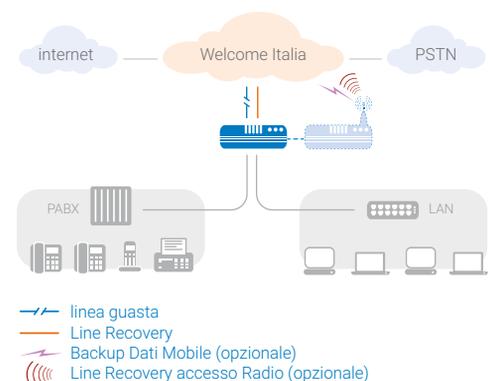
Il servizio opzionale ti consente di avvalerti di una linea di backup Dati su rete mobile 3G o 4G, per garantire in automatico la continuità del tuo lavoro e il **mantenimento dei tuoi indirizzi IP** anche in caso di guasto della linea principale.

L'opzione consente il funzionamento dei servizi di navigazione web, posta elettronica, POS IP, Fax<sup>WI</sup>, accesso remoto, VPN, ecc.

- contributo di attivazione: **120,00 euro** ridotto a **80,00 euro** se contestuale alla sottoscrizione del profilo
- importo mensile: **25,00 euro**

## Limitazioni

- in caso di guasto di una linea, le comunicazioni telefoniche in corso possono interrompersi per alcuni secondi
- in caso di guasto di altri elementi della catena impiantistica (cavidotti, altri apparati, ecc.) il servizio potrebbe non funzionare
- in caso di temporanea indisponibilità di coppie telefoniche presso la sede del Cliente, l'attivazione del servizio Line Recovery potrebbe essere effettuata successivamente alla Number Portability<sup>WI</sup> grazie alla quale si liberano le coppie telefoniche precedentemente usate dalle vecchie linee
- il servizio Line Recovery attivato con il protocollo BGP entra in funzione dopo circa 90 secondi dal guasto della linea principale
- nel profilo Vianova 1.5 il servizio Line Recovery è opzionale e la linea ADSL o l'accesso Radio di backup si attivano solo in caso di guasto della linea principale
- nel profilo Vianova 1.5 con accesso simmetrico SHDSL il servizio Line Recovery è realizzato con l'attestazione di un accesso ADSL o Radio sul router Cisco 1921 o superiore
- nei profili Vianova 30+ o quelli con accesso in tecnologia FTTx, la linea di backup si attiva solo in caso di guasto della linea principale
- nel profilo Vianova 1.1 il servizio Line Recovery è disponibile soltanto con l'opzione Backup Dati Mobile
- il servizio Backup Dati Mobile è attivabile solo in presenza di copertura 3G o 4G nella zona d'installazione
- il servizio Backup Dati Mobile supporta la funzionalità di pagamento elettronico solo con i POS IP
- il servizio Backup Dati Mobile supporta la gestione di VPN con protocollo MPLS solo se erogato con SIM Vianova



## Costo del servizio

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **incluso**



## Servizi avanzati

Ulteriori vantaggi e sicurezza alle tue telecomunicazioni

### Call Recovery<sup>WI</sup> - incluso

In caso di guasto di tutte le linee Vianova, il nostro Servizio Clienti configura, su tua richiesta, la deviazione delle chiamate in ingresso verso un numero telefonico di rete fissa o mobile. Il costo delle chiamate è a carico di Welcome Italia.

### ISDN Flex<sup>WI</sup> - incluso

Con Vianova è possibile configurare gli accessi base ISDN BRI con un solo canale voce evitando di sostituire la tecnologia di accesso del tuo PABX. È inoltre possibile, con soluzioni a progetto, configurare accessi primari ISDN PRI con il numero di canali voce da te desiderati.

Nel profilo 1.1 il servizio non è disponibile.

### UPS incluso

I servizi Vianova sono garantiti anche in caso di temporanea assenza di alimentazione grazie a un gruppo di continuità (UPS) dedicato, fornito in comodato d'uso gratuito. Il servizio garantisce l'alimentazione degli apparati Vianova fino a circa 30 minuti.

Nel profilo 1.1 il servizio è opzionale.

### Mail Server Reload <sup>incluso</sup>

Il servizio è riservato ai Clienti che utilizzano un mail server (es. Microsoft Exchange) presso la propria sede e conserva per cinque giorni tutti i messaggi in arrivo in caso di una temporanea indisponibilità del tuo server. Al suo riavvio tutti i messaggi saranno immediatamente scaricati.

### Best Price <sup>incluso</sup>

Nelle offerte Vianova multisede i prezzi delle chiamate sono sempre quelli del profilo Vianova più grande.

### SIP Trunk<sup>WI</sup> - incluso

Il servizio consente il collegamento nativo del tuo IP PABX agli apparati Vianova tramite l'utilizzo del protocollo standard SIP. Il servizio consente inoltre l'utilizzo simultaneo di linee tradizionali POTS e ISDN. È possibile collegare IP PABX equipaggiati con una o più schede Ethernet.

Nel profilo 1.1 il servizio non è disponibile.

### Firewalling <sup>incluso</sup>

La tua LAN è protetta da attacchi esterni grazie alla fornitura in comodato d'uso di router certificati e alle funzionalità di Access Control List (ACL) gestite da Welcome Italia. Il servizio è disabilitato nel caso in cui il Cliente abbia un proprio firewall.

### Port Forwarding <sup>incluso</sup>

Il servizio consiste nella configurazione dei servizi di Network Address Translation (NAT) e Port Address Translation (PAT) e consente la teleassistenza e l'accesso remoto verso apparati o servizi (programmi di contabilità, PABX, web server, ecc.) interni alla LAN.

### Selezione Passante <sup>incluso</sup>

Il servizio consente di raggiungere un interno del centralino digitando dall'esterno un numero composto da un radicale (o radice), seguito dalle cifre dell'interno desiderato. Gli archi di numerazione pubblici sono una risorsa scarsa e la loro richiesta deve essere giustificata da reali esigenze aziendali.

Il servizio è attivabile solo su linee ISDN o IP ed è utilizzabile solo su PABX abilitati alla funzione di selezione passante.

Nel profilo 1.1 il servizio non è disponibile.

### Company Price<sup>WI</sup> - incluso

Il servizio permette di chiamare, dalla tua sede Vianova, i cellulari della tua azienda al costo di 2 cent/min (senza scatto alla risposta).

Per l'attivazione è necessario inviare un'email all'indirizzo [info@welcomeitalia.it](mailto:info@welcomeitalia.it) indicando i numeri di cellulare su cui attivare il servizio e allegando la fattura o il contratto dell'Operatore mobile che comprova che i numeri di cellulare siano aziendali. Le chiamate da sedi Vianova verso cellulari Vianova Mobile sono gratuite.

### Teleprogrammazione PABX ISDN <sup>incluso</sup>

Il servizio consente la teleprogrammazione da remoto del tuo PABX ISDN.

Nel profilo 1.1 il servizio non è disponibile.

## Servizi telefonici supplementari incluso

- blocco selettivo
- deviazione delle chiamate
- identificativo del chiamante
- mascheramento del chiamante
- avviso di chiamata
- connect ISDN

## Voice Only<sup>WI</sup> - incluso

Voice Only<sup>WI</sup> è la soluzione ideale per quelle realtà (studi associati, imprese consorziate, aziende partecipate, ecc.) che all'interno di un'unica sede condividono la stessa LAN, hanno proprie numerazioni e vogliono mantenere distinti i costi telefonici.

Il servizio consente di erogare i soli servizi Voce ai Clienti attivi nella stessa sede Vianova, ma con ragioni sociali diverse.

Per attivare il servizio è necessario sottoscrivere un'apposita proposta di contratto Vianova "in appoggio" alla proposta principale. Voice Only<sup>WI</sup> prevede la fatturazione del solo traffico telefonico delle numerazioni intestate al contratto "in appoggio" e delle chiamate ricevute su eventuali Linee 800. Tutti gli altri servizi, con i relativi importi mensili, sono in carico al Cliente che ha sottoscritto il contratto Vianova principale.

## Trasloco<sup>WI</sup> - opzionale

In caso di trasloco della tua azienda, i servizi Vianova ti seguono senza necessità di interrompere il tuo lavoro.

Il processo prevede la preventiva installazione delle nuove linee e degli apparati nella tua nuova sede e, alla data e all'ora concordata, l'effettivo trasferimento degli altri servizi che avviene senza che tu perda nemmeno una chiamata telefonica. Il ritiro degli apparati dalla vecchia sede è a carico di Welcome Italia.

- contributo una tantum: **80% del contributo** di attivazione del profilo Vianova da traslocare nella nuova sede (rateizzabile fino a 36 mesi)

## Downgrade e Upgrade opzionale

Il servizio consente di variare la configurazione del tuo profilo Vianova.

- senza intervento tecnico presso la sede del Cliente: **incluso**
- con intervento tecnico presso la sede del Cliente: **150,00 euro** una tantum
- contributo di attivazione in caso di upgrade: **differenza** tra il costo del contributo previsto per il nuovo profilo e quello previsto nel profilo precedente

## Indirizzi pubblici IPv4 aggiuntivi opzionale

Il servizio prevede il rilascio di indirizzi IPv4 aggiuntivi oltre a quelli già previsti nel profilo Vianova scelto.

- importo mensile: **1,00 euro** per ogni indirizzo IP aggiuntivo

## Limitazioni

- nei profili Vianova 1.5 e 6.12, l'IP-PABX da collegare in SIP Trunk<sup>WI</sup> deve supportare i codec voce G729 e G711 oltre al protocollo T.38 per l'invio e la ricezione dei fax Welcome Italia non effettua la configurazione di firewall di proprietà del Cliente
- in caso di richiesta di Port Forwarding dei protocolli IPsec, PPTP, GRE e L2TP, è necessario sottoscrivere il servizio opzionale VPN UnManaged
- il servizio Company Price<sup>WI</sup> decorre retroattivamente dal primo del mese in cui è stata ricevuta la richiesta di attivazione (ad esempio per una richiesta ricevuta entro il mese di gennaio, il prezzo è applicato dal primo di gennaio)
- il servizio Voice Only<sup>WI</sup> è subordinato all'attivazione del profilo Vianova principale
- in caso di cessazione del profilo Vianova principale, la sede attiva con il servizio Voice Only<sup>WI</sup> cessa automaticamente
- il servizio Trasloco<sup>WI</sup> è disponibile dopo la verifica tecnica positiva delle linee

## Note

- i profili Vianova 15.22, 24.30 e 30+ in SIP Trunk<sup>WI</sup> nativo includono le funzionalità di Session Border Controller (SBC) per il transcoding dei codec voce
- nel servizio Firewalling, le configurazioni degli apparati sono salvate e conservate sui sistemi di Network Management di Welcome Italia per ripristinare le funzionalità originali in caso di sostituzione di apparati guasti
- su richiesta del Cliente nel caso di Trasloco<sup>WI</sup> di una sede Vianova in un distretto telefonico diverso da quello originario, le numerazioni telefoniche possono essere mantenute. In caso di chiamate verso numeri di emergenza (112, 113, 118, ecc.) risponderanno le centrali operative del distretto telefonico originario
- in caso di Trasloco<sup>WI</sup> la cessazione delle vecchie linee avverrà solamente dietro comunicazione del Cliente
- i tempi di attivazione della sede oggetto del Trasloco<sup>WI</sup> sono quelli previsti per le nuove attivazioni a esclusione dei giorni necessari all'espletamento della Number Portability<sup>WI</sup>
- la fatturazione dei servizi Vianova della sede oggetto di Trasloco<sup>WI</sup> inizia dal giorno di attivazione della linea principale
- gli indirizzi IPv4 inclusi nei profili Vianova, che non vengono utilizzati da Welcome Italia per l'attivazione dei servizi, sono a disposizione del Cliente
- nel contributo di attivazione dell'opzione Radio è inclusa la fornitura di un palo fino a 3 metri o supporto a muro, piastre o zanche per fissaggio palo e tasselli, 40 metri di cavo e 4 ore di manodopera. Se nelle fasi di sopralluogo si rendessero necessarie ulteriori forniture, queste saranno oggetto di una quotazione a progetto

# Vianova 1.1

Esercizi commerciali e telelavoro

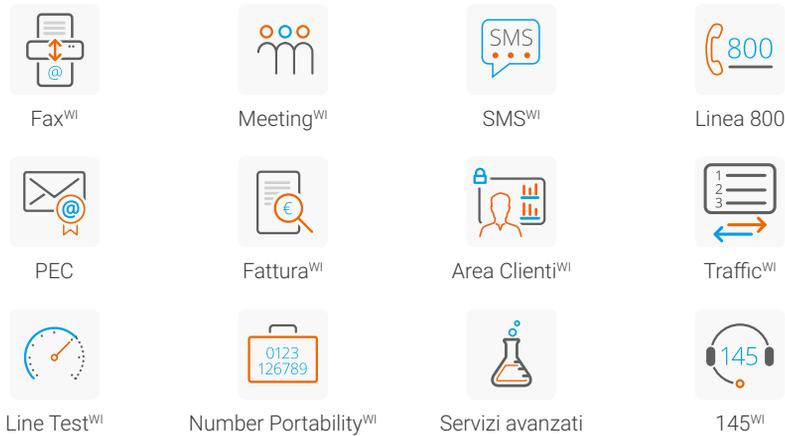
È la soluzione integrata Voce e Dati per postazioni remote di telelavoro, esercizi commerciali o piccole sedi periferiche di imprese che vogliono sfruttare i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale a internet.

## In sintesi

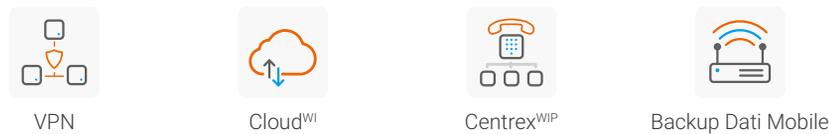
- un **unico Operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 30 Mbps** in downstream e **fino a 3 Mbps** in upstream
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova Fisso e Mobile
- chiamate verso i tuoi **cellulari aziendali a 2 cent/min** con il servizio Company Price<sup>WI</sup>
- chiamate verso gli **altri cellulari a 10 cent/min** oppure **3 cent/min** con Centrex<sup>WI</sup>
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **6 GB** di spazio email su cui è possibile configurare un numero **illimitato** di caselle di posta elettronica POP3 o IMAP sul dominio **wmail.it**
- **una sessione** di Meeting<sup>WI</sup> per volta
- **una numerazione** Linea 800
- una casella **PEC**
- **un indirizzo IP** pubblico IPv4
- router **Cisco**

canali voce	banda di accesso	utenti Mail <sup>WI</sup>	caselle PEC	utenti Drive <sup>WI</sup>	sessioni Meeting <sup>WI</sup>	sale Virtuali Conference Call	numerazioni Fax <sup>WI</sup>	numerazioni Linea 800	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
1	30-3	-	1	-	1	-	1	1	6	-	280,00	55,00

## Servizi Inclusi



## Servizi Opzionali



### Opzione Radio

Nelle aree coperte è possibile sostituire la linea di accesso con un accesso Radio fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream.

- contributo di attivazione: **120,00 euro** se contestuale alla sottoscrizione del profilo oppure **400,00 euro** se attivato successivamente
- importo mensile aggiuntivo: **35,00 euro**

### Upgrade FTTx

La copertura della tecnologia di accesso FTTx non è ancora disponibile ovunque, pertanto, mano a mano che lo diventa, è possibile sostituire le linee ADSL o SHDSL già attive con una nuova linea FTTx con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream.

L'upgrade include l'attivazione della nuova linea FTTx, la disattivazione della linea xDSL già attiva, l'eventuale intervento on site e la riconfigurazione o la sostituzione del router.

- contributo di attivazione: **150,00 euro** una tantum

### Opzione UPS

Per garantire i servizi Vianova anche in caso di temporanea assenza di alimentazione elettrica, è possibile richiedere un gruppo di continuità (UPS) dedicato.

- contributo di attivazione: **incluso** se contestuale alla sottoscrizione del profilo oppure **150,00 euro** se attivato successivamente
- importo mensile aggiuntivo: **5,00 euro**

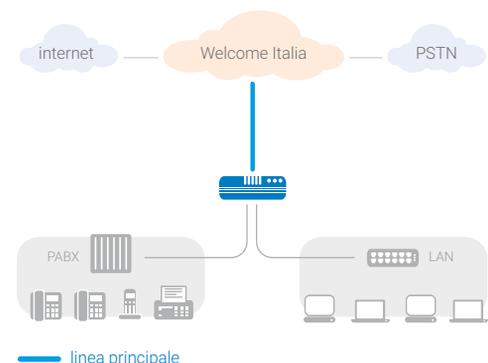
### Limitazioni

- i servizi dell'Offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- il profilo viene attivato in base alla migliore tecnologia di accesso disponibile nell'area in base al seguente ordine:
  1. FTTx con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream
  2. ADSL Ethernet con velocità fino a 20 Mbps in downstream e 1 Mbps in upstream
  3. ADSL ATM con velocità fino a 7 Mbps in downstream e 512 Kbps in upstream
- la velocità di navigazione internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- la velocità minima per erogare il servizio è 1,2 Mbps in downstream e 128 Kbps in upstream
- nel servizio Number Portability<sup>WI</sup> la modalità Dual Operator non è disponibile
- il servizio ISDN Flex<sup>WI</sup> non è disponibile
- è possibile attivare caselle di Posta Elettronica Certificata solo sul dominio pec.wmail.it
- in caso di interruzione dell'energia elettrica, i servizi Voce e Dati non sono in grado di funzionare e pertanto consigliamo, in caso di utilizzo di telefoni di emergenza (ad es. ascensore) di attivare l'opzione UPS o aderire ai profili di Offerta superiori

### Note

- l'Offerta include l'installazione, il comodato d'uso e la manutenzione di router e gateway per collegare il centralino telefonico (PABX) e la rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- al momento dell'attivazione della linea principale il collegamento della LAN e dell'eventuale PABX alla linea Vianova deve essere effettuato a cura del Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili fino a 36 mesi senza interessi a esclusione del contributo Upgrade FTTx
- l'Offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS

**32,3** sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo nel 2017



**welcome** italia  
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

# Vianova 1.5

Imprese da 1 a 5 linee



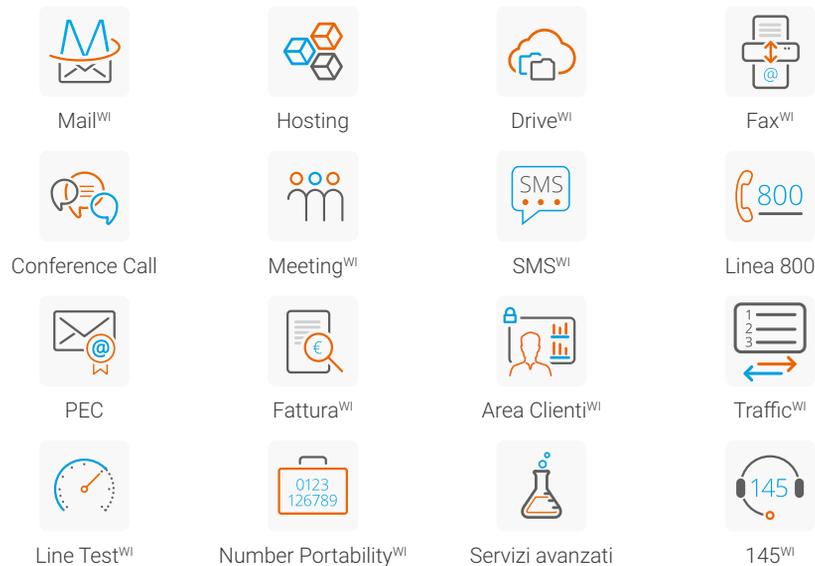
È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 1 a 5 canali** voce che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale a internet consigliato **fino a 20 postazioni**.

## In sintesi

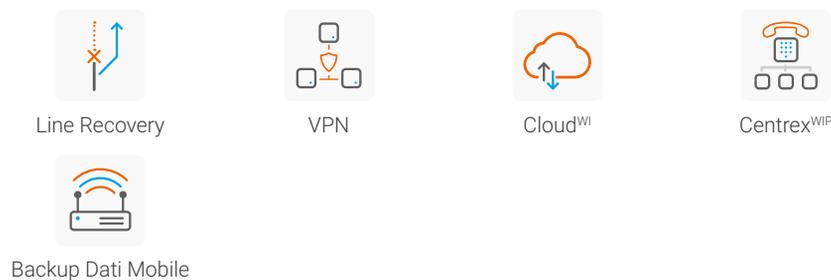
- un **unico Operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 30 Mbps** in downstream e **fino a 3 Mbps** in upstream (fino a **2 Mbps simmetrici** con accesso SHDSL)
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova Fisso e Mobile
- chiamate verso i tuoi **cellulari aziendali a 2 cent/min** con il servizio Company Price<sup>WI</sup>
- chiamate verso gli **altri cellulari a 9 cent/min** oppure **3 cent/min** con Centrex<sup>WIP</sup>
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **1 sala virtuale** di Conference Call e **fino a 3 sessioni** contemporanee di Meeting<sup>WI</sup>
- **fino a 2** numerazioni Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 30** utenti Mail<sup>WI</sup> e Drive<sup>WI</sup> liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 60 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **2 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **1 GB** di spazio web
- router **Cisco** o **Vianova MG** con **UPS** dedicato

canali voce	banda di accesso	utenti Mail <sup>WI</sup>	caselle PEC	utenti Drive <sup>WI</sup>	sessioni Meeting <sup>WI</sup>	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Linea 800	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
1	30-3	6	1	6	1	1	1	1	12	1	280,00	75,00
2	30-3	12	2	12	2	1	2	1	24	1	280,00	105,00
3	30-3	18	3	18	2	1	3	2	36	1	280,00	135,00
4	30-3	24	4	24	3	1	4	2	48	1	360,00	165,00
5	30-3	30	5	30	3	1	5	2	60	1	360,00	195,00
5	SHDSL 2-2	30	5	30	3	1	5	2	60	1	440,00	245,00

## Servizi Inclusi



## Servizi Opzionali



### Opzione Radio

Nelle aree coperte è possibile sostituire la linea di accesso con un accesso Radio fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream.

- contributo di attivazione: **120,00 euro** se contestuale alla sottoscrizione del profilo oppure **400,00 euro** se attivato successivamente
- importo mensile aggiuntivo: **35,00 euro**

### Upgrade FTTx

La copertura della tecnologia di accesso FTTx non è ancora disponibile ovunque, pertanto, mano a mano che lo diventa, è possibile sostituire le linee ADSL o SHDSL già attive con una nuova linea FTTx con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream.

L'upgrade include l'attivazione della nuova linea FTTx, la disattivazione della linea xDSL già attiva, l'eventuale intervento on site e la riconfigurazione o la sostituzione del router.

- contributo di attivazione: **150,00 euro** una tantum

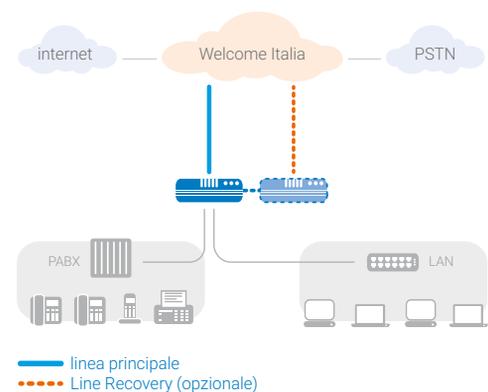
### Limitazioni

- i servizi dell'Offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- il profilo viene attivato in base alla migliore tecnologia di accesso disponibile nell'area in base al seguente ordine:
  1. FTTx con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream
  2. ADSL Ethernet con velocità fino a 20 Mbps in downstream e 1 Mbps in upstream
  3. ADSL ATM con velocità fino a 7 Mbps in downstream e 512 Kbps in upstream
- la velocità di navigazione internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- la velocità minima per erogare il servizio è 1,2 Mbps in downstream e 256 Kbps in upstream
- nei profili con accesso ADSL il servizio opzionale Line Recovery è realizzato con un secondo router che garantisce il backup automatico della linea. In caso di guasto del router principale, il servizio dovrà essere ripristinato manualmente dal NOC

### Note

- l'Offerta include l'installazione, il comodato d'uso e la manutenzione di router e gateway per collegare il centralino telefonico (PABX) e la rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili fino a 36 mesi senza interessi a esclusione del contributo Upgrade FTTx
- l'Offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS

**30,7** sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo nel 2017



— linea principale  
- - - Line Recovery (opzionale)

# Vianova 6.12

Imprese da 6 a 12 linee



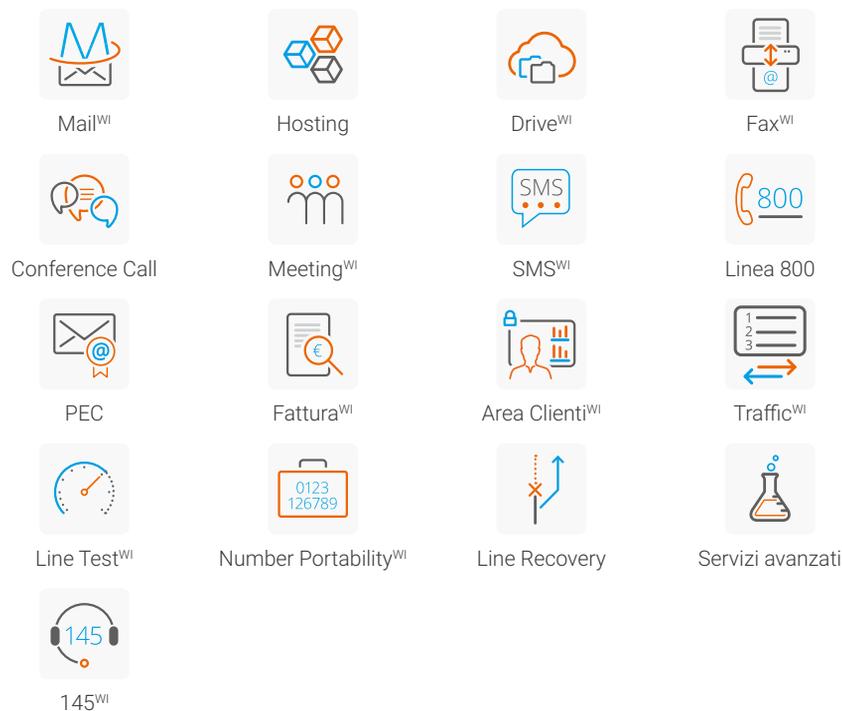
È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 6 a 12 canali** voce che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale a internet consigliato **fino a 60 postazioni**.

## In sintesi

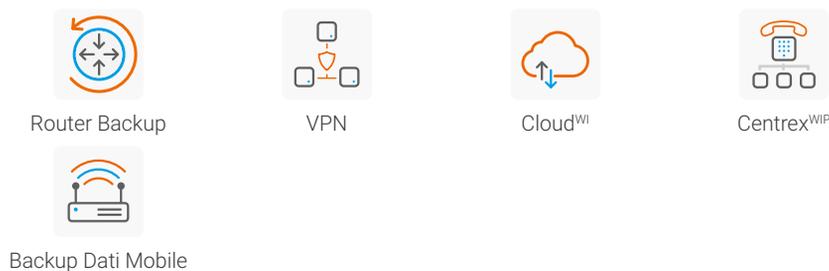
- un **unico Operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 30 Mbps** in downstream e **fino a 10 Mbps** in upstream
- servizio **Line Recovery** con backup automatico **fino a 5 canali Voce** e backup Dati automatico **fino a 20 Mbps** in downstream e **fino a 1 Mbps** in upstream
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova Fisso e Mobile
- chiamate verso i tuoi **cellulari aziendali a 2 cent/min** con il servizio Company Price<sup>WI</sup>
- chiamate verso gli **altri cellulari a 8 cent/min** oppure **3 cent/min** con Centrex<sup>WIP</sup>
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **2 sale virtuali** di Conference Call e **4 sessioni** contemporanee di Meeting<sup>WI</sup>
- **3 numerazioni** Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 72** utenti Mail<sup>WI</sup> e Drive<sup>WI</sup> liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 144 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **4 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **2 GB** di spazio web
- router **Cisco** con **UPS** dedicato

canali voce	banda di accesso	utenti Mail <sup>WI</sup>	caselle PEC	utenti Drive <sup>WI</sup>	sessioni Meeting <sup>WI</sup>	sale virtuali Conference Call	numerazioni Fax <sup>WI</sup>	numerazioni Linea 800	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
6	30-10	36	6	36	4	2	6	3	72	2	600,00	320,00
7	30-10	42	7	42	4	2	7	3	84	2	600,00	360,00
8	30-10	48	8	48	4	2	8	3	96	2	600,00	400,00
9	30-10	54	9	54	4	2	9	3	108	2	600,00	440,00
10	30-10	60	10	60	4	2	10	3	120	2	600,00	480,00
11	30-10	66	11	66	4	2	11	3	132	2	600,00	520,00
12	30-10	72	12	72	4	2	12	3	144	2	600,00	560,00

## Servizi Inclusi



## Servizi Opzionali



### Opzione Radio

Nelle aree coperte è possibile sostituire la linea di accesso utilizzata per il servizio Line Recovery con un accesso Radio fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream.

- contributo di attivazione: **incluso** se contestuale alla sottoscrizione del profilo oppure **280,00 euro** se attivato successivamente
- importo mensile aggiuntivo: **35,00 euro**

### Opzione Router Backup

L'opzione include un router **Cisco** configurato con **HSRP** e **BGP**, collegato a una linea indipendente dall'accesso principale.

Con accesso ADSL

- contributo di attivazione: **120,00 euro** ridotto a **80,00 euro** se contestuale alla sottoscrizione del profilo
- importo mensile: **55,00 euro**

Con accesso Radio

- contributo di attivazione: **280,00 euro** ridotto a **180,00 euro** se contestuale alla sottoscrizione del profilo
- importo mensile: **90,00 euro**

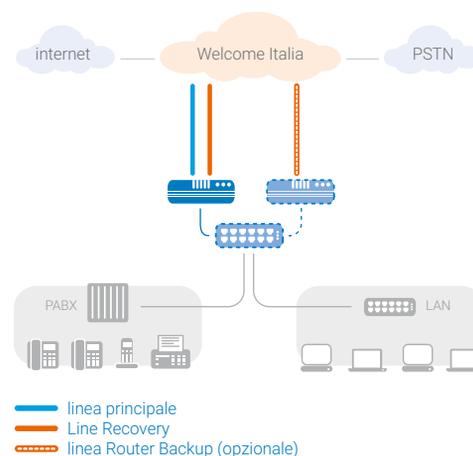
### Limitazioni

- i servizi dell'Offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- il profilo viene attivato con la migliore tecnologia di accesso disponibile nell'area e in base al seguente ordine:
  1. FTTx con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 10 Mbps in upstream
  2. xDSL Ethernet con velocità fino a 20 Mbps in downstream e 2 Mbps in upstream
- la velocità di navigazione internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- la velocità minima per erogare il servizio è fino a 4 Mbps in downstream e 2 Mbps in upstream
- nelle zone distanti dalla centrale, la velocità della linea ADSL utilizzata nel servizio Router Backup potrebbe essere ridotta e sarà impiegata per il solo backup Dati

### Note

- l'Offerta include l'installazione, il comodato d'uso e la manutenzione di router e gateway per collegare il centralino telefonico (PABX) e la rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili fino a 36 mesi senza interessi
- l'Offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- nelle zone troppo distanti dalla centrale o non raggiunte dal servizio ADSL, il servizio Line Recovery può essere erogato tramite una seconda linea SHDSL con Offerta a progetto
- nelle zone non coperte da tecnologia Ethernet (FTTx, xDSL) o Radio, il servizio può essere erogato a progetto tramite linea ATM con profilo simmetrico

**43,7** sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo nel 2017



# Vianova 15.22

Imprese da 15 a 22 linee



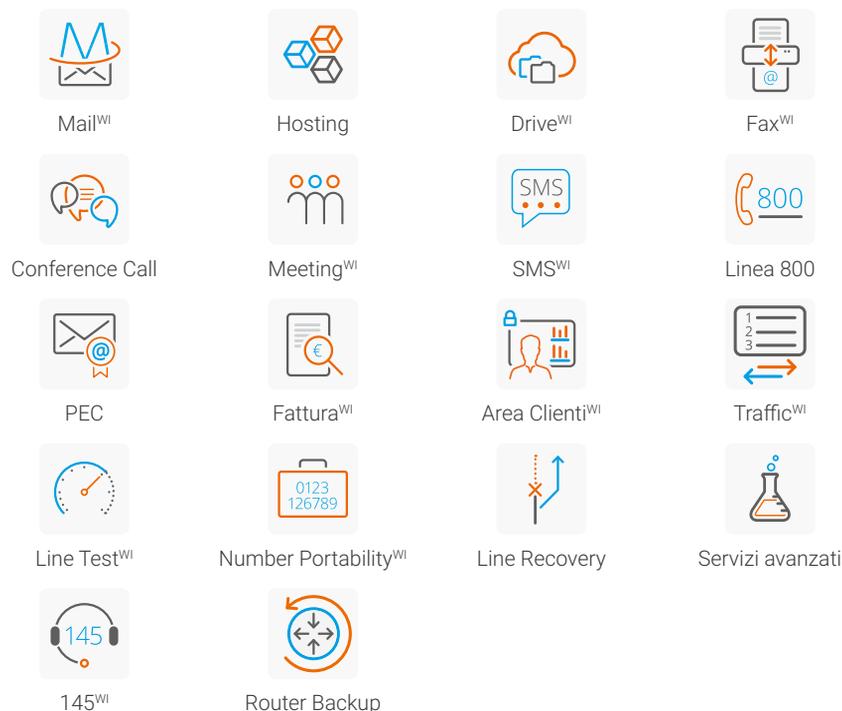
È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 15 a 22 canali** voce che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale a internet consigliato **fino a 100 postazioni**.

## In sintesi

- un **unico Operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 50 Mbps** in downstream e **fino a 20 Mbps** in upstream
- servizio **Line Recovery** con backup automatico di **tutti i canali Voce** e backup Dati automatico **fino a 2 Mbps** simmetrici
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova Fisso e Mobile
- chiamate verso i tuoi **cellulari aziendali a 2 cent/min** con il servizio Company Price<sup>WI</sup>
- chiamate verso gli **altri cellulari a 7 cent/min** oppure **3 cent/min** con Centrex<sup>WIP</sup>
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **3 sale virtuali** di Conference Call e **5 sessioni** contemporanee di Meeting<sup>WI</sup>
- **4 numerazioni** Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 132** utenti Mail<sup>WI</sup> e Drive<sup>WI</sup> liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 264 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **8 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **4 GB** di spazio web
- router **Cisco** con **UPS** dedicato
- servizio **Router Backup** con router **Cisco** configurato con protocolli di routing dinamici (**HSRP e BGP**) e collegato a una linea **ADSL** indipendente dall'accesso principale

canali voce	banda di accesso	utenti Mail <sup>WI</sup>	caselle PEC	utenti Drive <sup>WI</sup>	sessioni Meeting <sup>WI</sup>	sale virtuali Conference Call	numerazioni Fax <sup>WI</sup>	numerazioni Linea 800	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
15	50-20	90	15	90	5	3	15	4	180	4	780,00	680,00
16	50-20	96	16	96	5	3	16	4	192	4	780,00	720,00
17	50-20	102	17	102	5	3	17	4	204	4	780,00	760,00
18	50-20	108	18	108	5	3	18	4	216	4	780,00	800,00
19	50-20	114	19	114	5	3	19	4	228	4	780,00	840,00
20	50-20	120	20	120	5	3	20	4	240	4	780,00	880,00
21	50-20	126	21	126	5	3	21	4	252	4	780,00	920,00
22	50-20	132	22	132	5	3	22	4	264	4	780,00	960,00

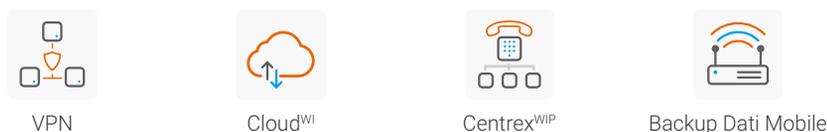
## Servizi Inclusi



### Limitazioni

- i servizi dell'Offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- il profilo viene attivato in base alla migliore tecnologia di accesso disponibile nell'area in base al seguente ordine:
  1. FTTx con velocità fino a 50 Mbps in downstream e 20 Mbps in upstream
  2. Radio e SHDSL Ethernet con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 4 Mbps in upstream
  3. xDSL Ethernet con velocità fino a 20 Mbps in downstream e 4 Mbps in upstream
- la velocità di navigazione internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- la velocità minima per erogare il servizio è fino a 4 Mbps simmetrici
- nelle zone distanti dalla centrale, la velocità della linea ADSL utilizzata nel servizio Router Backup potrebbe essere ridotta e sarà impiegata per il solo backup Dati

## Servizi Opzionali



### Opzione Radio

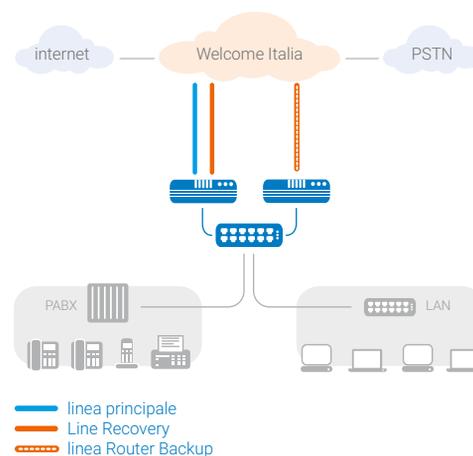
Nelle aree coperte è possibile sostituire la linea di accesso utilizzata per il servizio Line Recovery, oppure la linea di accesso utilizzata per il servizio Router Backup, con un accesso Radio fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream.

- contributo di attivazione: **incluso** se contestuale alla sottoscrizione del profilo oppure **400,00 euro** se attivato successivamente
- importo mensile aggiuntivo: **incluso**

### Note

- l'Offerta include l'installazione, il comodato d'uso e la manutenzione di router e gateway per collegare il centralino telefonico (PABX) e la rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili fino a 36 mesi senza interessi
- l'Offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- nelle zone non raggiunte dal servizio ADSL, il servizio Router Backup può essere erogato tramite una seconda linea SHDSL con Offerta a progetto
- nelle zone non coperte da tecnologia Ethernet (FTTx, xDSL) o Radio, il servizio può essere erogato a progetto tramite linea ATM con profilo simmetrico

**38,8** sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo nel 2017



# Vianova 24.30

Imprese da 24 a 30 linee

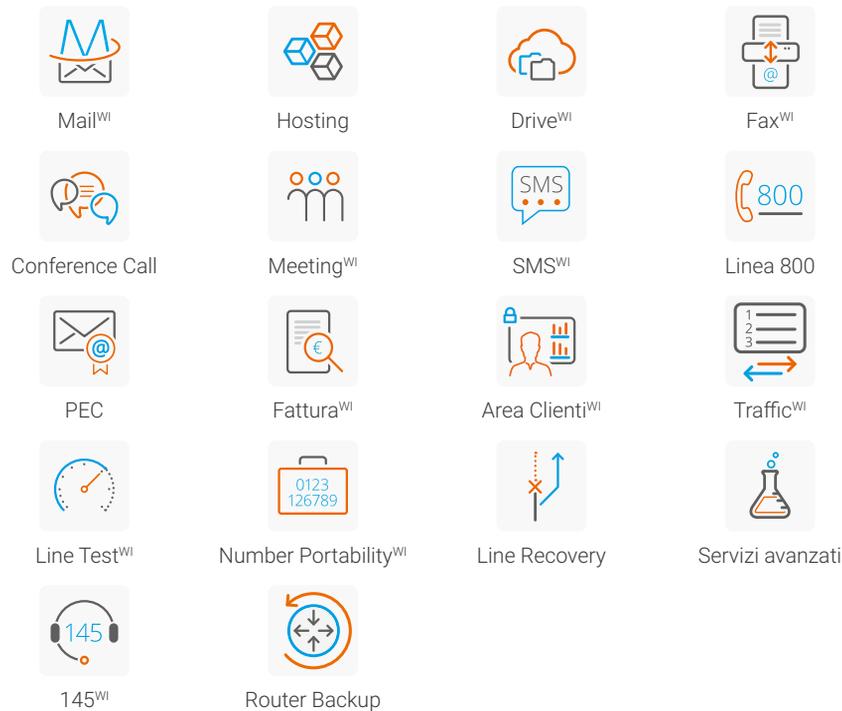
È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 24 a 30 canali** voce che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale a internet consigliato **fino a 150 postazioni**.

## In sintesi

- un **unico Operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale **fino a 100 Mbps** in downstream e **fino a 20 Mbps** in upstream
- servizio **Line Recovery** con backup automatico di **tutti i canali Voce** e backup Dati automatico **fino a 6 Mbps** simmetrici
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova Fisso e Mobile
- chiamate verso i tuoi **cellulari aziendali a 2 cent/min** con il servizio Company Price<sup>WI</sup>
- chiamate verso gli **altri cellulari a 6 cent/min** oppure **3 cent/min** con Centrex<sup>WIP</sup>
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **4 sale virtuali** di Conference Call e **6 sessioni** contemporanee di Meeting<sup>WI</sup>
- **5 numerazioni** Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e una casella **PEC per ogni canale** voce
- **fino a 180** utenti Mail<sup>WI</sup> e Drive<sup>WI</sup> liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 360 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **16 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **10 GB** di spazio web
- router **Cisco** con **UPS** dedicato
- servizio **Router Backup** con router **Cisco** configurato con protocolli di routing dinamici (**HSRP e BGP**) e collegato a una linea **ADSL** indipendente dall'accesso principale

canali voce	banda di accesso	utenti Mail <sup>WI</sup>	caselle PEC	utenti Drive <sup>WI</sup>	sessioni Meeting <sup>WI</sup>	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Linea 800	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
q.tà	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
24	100-20	144	24	144	6	4	24	5	288	10	1.200,00	1.040,00
26	100-20	156	26	156	6	4	26	5	312	10	1.200,00	1.120,00
28	100-20	168	28	168	6	4	28	5	336	10	1.200,00	1.200,00
30	100-20	180	30	180	6	4	30	5	360	10	1.200,00	1.280,00

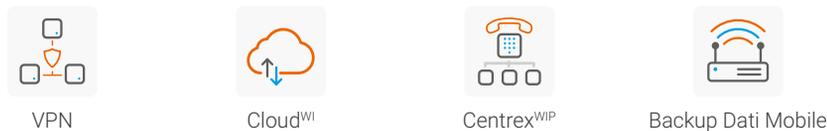
## Servizi Inclusi



### Limitazioni

- i servizi dell'Offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee
- la velocità di accesso dipende dalla qualità delle linee, dalla tecnologia disponibile e dalla distanza della sede dalla centrale telefonica di zona o dal cabinet di strada
- il profilo viene attivato in base alla migliore tecnologia di accesso disponibile nell'area in base al seguente ordine:
  1. FTTx con velocità fino a 100 Mbps in downstream e 20 Mbps in upstream
  2. Radio e SHDSL Ethernet con velocità fino a 30 Mbps in downstream e 8 Mbps in upstream
  3. xDSL Ethernet con velocità fino a 20 Mbps in downstream e 8 Mbps in upstream
- la velocità di navigazione internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- la velocità minima per erogare il servizio è fino a 8 Mbps simmetrici
- nelle zone distanti dalla centrale, la velocità della linea ADSL utilizzata nel servizio Router Backup potrebbe essere ridotta e sarà impiegata per il solo backup Dati

## Servizi Opzionali



### Opzione Radio

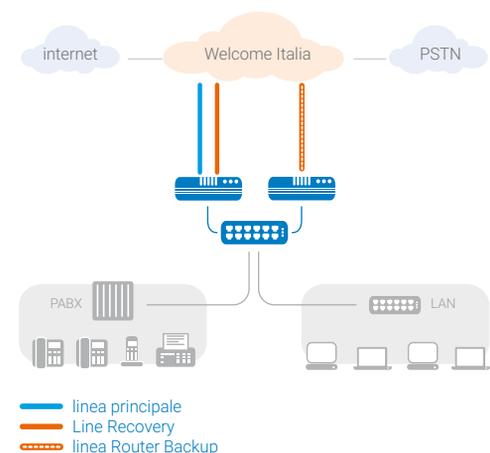
Nelle aree coperte è possibile sostituire la linea di accesso utilizzata per il servizio Line Recovery, oppure la linea di accesso utilizzata per il servizio Router Backup, con un accesso Radio fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream.

- contributo di attivazione: **incluso** se contestuale alla sottoscrizione del profilo oppure **400,00 euro** se attivato successivamente
- importo mensile aggiuntivo: **incluso**

### Note

- l'Offerta include l'installazione, il comodato d'uso e la manutenzione di router e gateway per collegare il centralino telefonico (PABX) e la rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili fino a 36 mesi senza interessi
- l'Offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- nelle zone non raggiunte dal servizio ADSL, il servizio Router Backup può essere erogato tramite una seconda linea SHDSL con Offerta a progetto
- nelle zone non coperte da tecnologia Ethernet (FTTx, xDSL) o Radio, il servizio può essere erogato a progetto tramite linea ATM con profilo simmetrico

**35,8** sono i giorni mediamente impiegati per l'attivazione del profilo nel 2017



# Vianova 30+

Imprese da 30 a 120 linee



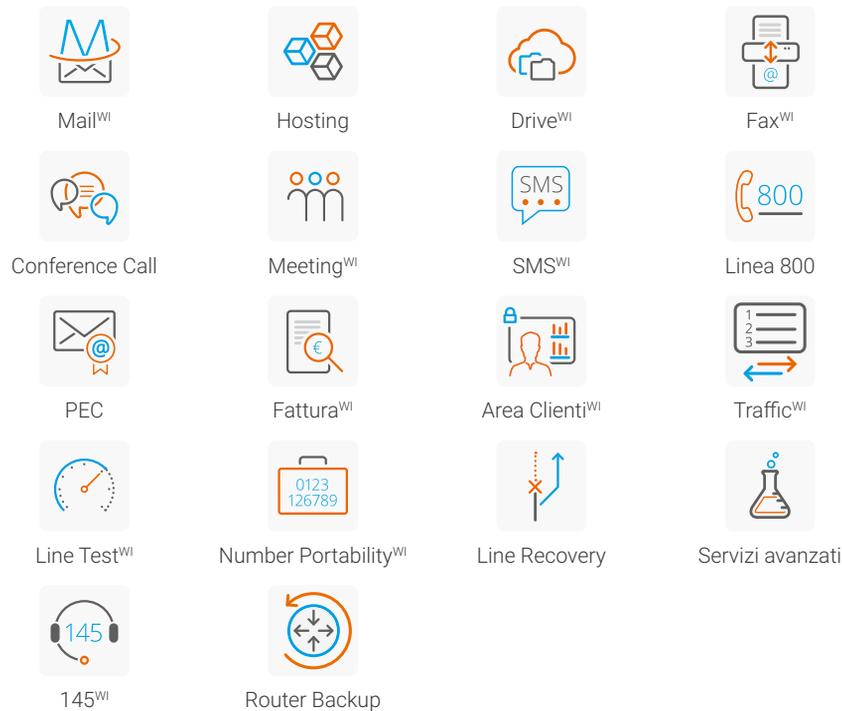
È la soluzione integrata Voce e Dati per le imprese con sedi **da 30 a 120 canali voce** che vogliono sfruttare tutti i servizi a valore aggiunto di Welcome Italia e un collegamento professionale a internet in **fibra ottica** o **accesso radio punto-punto** consigliato per **oltre 150 postazioni**.

## In sintesi

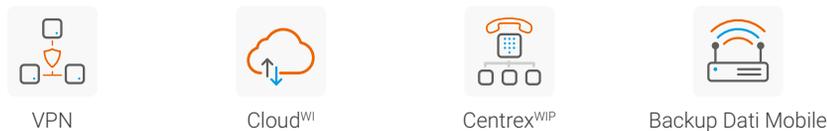
- un **unico Operatore** per tutti i servizi di telecomunicazione
- linee **dedicate** esclusivamente ai servizi Vianova
- accesso flat professionale in **fibra ottica** o **accesso radio punto-punto fino a 1 Gbps simmetrico**
- servizio **Line Recovery** con backup automatico di **tutti i canali Voce** e backup Dati automatico fino a **8 Mbps** simmetrici
- chiamate **locali e nazionali a 1 cent/min** e **gratuite** verso Clienti Vianova Fisso e Mobile
- chiamate verso i tuoi **cellulari aziendali a 2 cent/min** con il servizio Company Price<sup>WI</sup>
- chiamate verso gli **altri cellulari a 5 cent/min** oppure **3 cent/min** con Centrex<sup>WIIP</sup>
- costo al minuto di tutte le chiamate conteggiato sugli **effettivi secondi** di conversazione **senza scatto** alla risposta
- **5 sale virtuali** di Conference Call e **8 sessioni** contemporanee di Meeting<sup>WI</sup>
- **6 numerazioni** Linea 800
- numero **illimitato** di caselle di posta POP3 o IMAP e **fino a 30 caselle PEC**
- **fino a 360** utenti Mail<sup>WI</sup> e Drive<sup>WI</sup> liberamente configurabili sui domini aziendali
- **fino a 480 GB** di spazio disco liberamente utilizzabile dai servizi configurati
- **16 indirizzi IP** pubblici IPv4
- **1 dominio** di 2° livello e **15 GB** di spazio web
- router **Cisco** con terminazione in Fibra ottica e **UPS** dedicato
- servizio **Router Backup** con router **Cisco** configurato con protocolli di routing dinamici (**HSRP** e **BGP**) e collegato a una o più linee **SHDSL** in bonding EFM indipendenti dall'accesso principale

	canali voce	banda di accesso	banda Line Recovery	utenti Mail <sup>WI</sup>	caselle PEC	utenti Drive <sup>WI</sup>	sessioni Meeting <sup>WI</sup>	sale virtuali Conference Call	numerazioni Linea 800	numerazioni Linea 800	spazio disco	spazio web	contributo installazione	importo mensile
	q.tà	Mbps	Mbps	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	q.tà	GB	GB	euro	euro
Fibra ottica	30	20	2-2	180	30	180	8	5	30	6	360	15	a progetto	1.280,00
	60	30	4-4	360	30	360	8	5	60	6	400	15	a progetto	1.480,00
	90	50	6-6	360	30	360	8	5	90	6	440	15	a progetto	1.680,00
	120	100	8-8	360	30	360	8	5	120	6	480	15	a progetto	1.880,00
	120	200	8-8	360	30	360	8	5	120	6	480	15	a progetto	2.080,00
	120	300	8-8	360	30	360	8	5	120	6	480	15	a progetto	2.280,00
	120	1000	8-8	360	30	360	8	5	120	6	480	15	a progetto	3.280,00
Radio punto-punto	30	10	2-2	180	30	180	8	5	30	6	360	15	3.000,00	1.280,00
	60	25	4-4	360	30	360	8	5	60	6	400	15	3.000,00	1.580,00
	90	50	6-6	360	30	360	8	5	90	6	440	15	3.000,00	1.880,00

## Servizi Inclusi



## Servizi Opzionali



### Opzione Line Recovery Radio

Nelle aree coperte è possibile sostituire le linee di accesso utilizzate per il servizio Line Recovery previste dal profilo, con un accesso radio fino a 30 Mbps in downstream e 6 Mbps in upstream che consente il backup voce automatico fino a 30 canali e il backup Dati automatico.

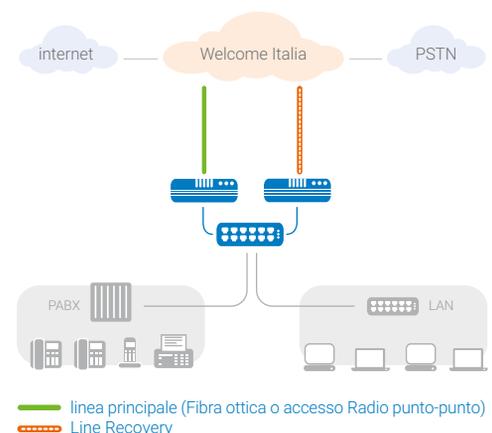
- contributo di attivazione: **400,00 euro**
- importo mensile aggiuntivo: **280,00 euro**

### Limitazioni

- la durata minima del contratto è di 36 mesi
- i servizi dell'Offerta sono erogati solo dopo la verifica tecnica positiva delle linee e della disponibilità della fibra
- la velocità di navigazione su internet dipende dal livello di congestione della rete e dal server a cui ci si collega
- le linee di accesso utilizzate per il servizio Line Recovery sono attestate su un router di backup separato e pertanto non concorrono alla velocità complessiva dell'accesso
- il contributo di installazione non include eventuali opere impiantistiche o lavori edili (es. attraversamento o scavi su proprietà private, murature, ecc.) necessarie per l'attivazione dei servizi

### Note

- l'Offerta include l'installazione, il comodato d'uso e la manutenzione di router e gateway per collegare il centralino telefonico (PABX) e la rete locale (LAN) forniti dal Cliente
- i contributi di attivazione e installazione sono rateizzabili in base alla durata del contratto
- l'Offerta include la possibilità di gestire fax, modem analogici e POS
- il servizio Line Recovery è realizzato con una o più linee SHDSL (fino a 4 in bonding) oppure, se disponibile, con una linea FT Tx
- i tempi di attivazione del servizio possono subire dei ritardi a causa dei tempi di rilascio dei permessi o delle autorizzazioni da parte delle autorità competenti
- i servizi di accesso radio punto-punto oltre 50 Mbps sono disponibili con Offerta a progetto





## VPN

Collegati in modalità protetta alla tua rete ovunque tu sia

Il servizio VPN consente di realizzare **collegamenti Voce e Dati** in modalità **protetta** tra sedi **Vianova** e tra sedi o utenti remoti del Cliente.

### In sintesi

- possibilità di gestire **VPN** con protocolli **MPLS, GRE, L2TP** e **IPsec Hardware Accelerated**
- prestazioni del servizio tra sedi Vianova: **latenza** minore di 40 millisecondi, numero di **hop max** uguale o minore di 4, **packet loss** minore di 0,1% al mese

### VPN Full Managed

Attivazione dei **servizi di firewalling** sugli apparati in comodato d'uso per la **realizzazione** e la **gestione di VPN** permanenti tra sedi Vianova del Cliente a **cura di Welcome Italia**.

Il servizio **garantisce** l'applicazione dei parametri di **QoS** anche ai **collegamenti voce** tra PABX satellizzati del Cliente.

profilo Offerta	velocità downstream	velocità upstream	contributo installazione	importo mensile
Vianova 1.1 e 1.5	30 Mbps	3 Mbps	100,00	55,00
Vianova 1.5 <small>SHDSL</small>	2 Mbps	2 Mbps	100,00	110,00
Vianova 6.12	30 Mbps	10 Mbps	150,00	165,00
Vianova 15.22	50 Mbps	20 Mbps	200,00	275,00
Vianova 24.30	100 Mbps	20 Mbps	250,00	385,00
Vianova 30+	1000 Mbps	1000 Mbps	250,00	385,00

prezzi in euro

## VPN UnManaged

Il servizio consiste nell'abilitare il traffico delle VPN configurate sugli apparati di proprietà del Cliente, con la qualità, la sicurezza e le prestazioni garantite dalla rete di Welcome Italia.

profilo Offerta	velocità downstream	velocità upstream	contributo installazione	importo mensile
Vianova 1.1 e 1.5	30 Mbps	3 Mbps	25,00	15,00
Vianova 1.5 <sup>SHDSL</sup>	2 Mbps	2 Mbps	25,00	30,00
Vianova 6.12	30 Mbps	10 Mbps	50,00	55,00
Vianova 15.22	50 Mbps	20 Mbps	75,00	105,00
Vianova 24.30	100 Mbps	20 Mbps	100,00	145,00
Vianova 30+	1000 Mbps	1000 Mbps	100,00	145,00

prezzi in euro

## VPN TeleWork

Il servizio consente a collaboratori esterni (Teleworker) di realizzare una o più VPN per il collegamento in modalità protetta di un PC remoto alla LAN del Cliente.

Il servizio consiste nell'abilitazione al traffico dati VPN in transito presso una o più sedi Vianova del Cliente e include la fornitura del software PC Client e l'assegnazione delle credenziali (Username e Password) per l'accesso remoto alla LAN aziendale.

- contributo di attivazione: **50,00 euro** per ogni Teleworker
- importo mensile: **incluso**

## VPN Full Managed Internazionale

Il servizio consente di realizzare collegamenti dati in VPN con sedi estere tramite protocollo MPLS Layer 2 o Layer 3.

- contributo di attivazione: **a progetto**
- importo mensile: **a progetto**

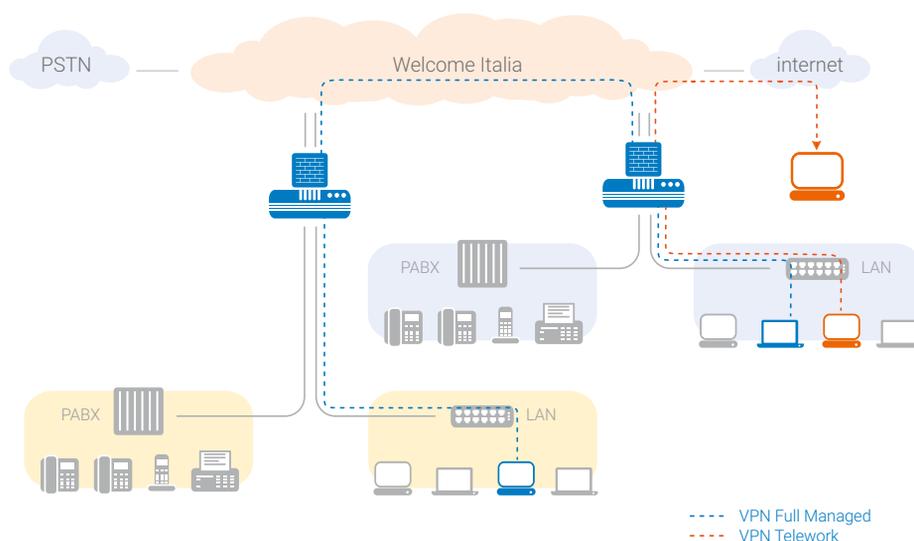
### Limitazioni

- a differenza del servizio VPN Full Managed, il servizio VPN UnManaged non garantisce il funzionamento e la qualità del servizio Voce tra PABX satellizzati

### Note

- il traffico VPN tra sedi Vianova è effettuato all'interno della rete proprietaria di Welcome Italia e non passa "attraverso Internet"
- la latenza viene misurata tra i router delle sedi Vianova (One-Way Network Latency)
- il contributo di attivazione del servizio VPN TeleWork è già incluso nel costo del servizio VPN Full Managed o UnManaged
- il servizio VPN TeleWork non include la fornitura della linea di accesso a internet al Teleworker
- gli indirizzi IP privati utilizzati nella gestione delle VPN Full Managed non sono "visibili" dall'esterno della rete proprietaria di Welcome Italia e garantiscono un elevato livello di sicurezza, riducendo la probabilità di accessi non autorizzati
- il protocollo da utilizzare per il servizio VPN Full Managed viene stabilito in fase di installazione in accordo con il Cliente in base alle sue esigenze

**7.166** sono le VPN gestite tra le sedi dei nostri Clienti nel 2017





# Cloud<sup>WI</sup>

I tuoi dati e le tue applicazioni sempre disponibili e sicuri



Il servizio **IaaS** (Infrastructure as a Service) consente di **condividere** le risorse di una potente infrastruttura di **rete di server fisici** e di **storage** installati presso i due Data Center di Welcome Italia, completamente **ridondati** e permanentemente collegati a **internet**.

## In sintesi

- **licenza dei sistemi operativi** inclusi
- **1 IP pubblico** incluso per ogni server
- **3 schede di rete** incluse
- **100 Mbps di banda internet** inclusa
- **traffico illimitato** incluso
- **contributo di installazione** incluso
- possibilità di creare una rete di server tramite **LAN virtuali dedicate**
- possibilità di creare, a progetto, **reti private** tra apparati in Colocation, server in Cloud<sup>WI</sup> e apparati installati presso le sedi Vianova dei Clienti
- possibilità di creare **snapshot** da usare come punto di ripristino
- accesso via web ai server tramite **remote console** presente nell'Area Clienti<sup>WI</sup>
- supervisione 24 ore su 24 inclusa

elementi principali del servizio	importo orario	importo per 30 giorni	
CPU	0,0250	18,000	per CPU, max 16
CPU dedicata	0,0004	0,288	ogni 1% per ogni CPU
RAM dedicata	0,0050	3,600	per GB, max 64
spazio disco fast (oltre 200 IOPS)	0,0004	0,288	per GB, min 10 max 500 (max 4 dischi)
spazio disco standard (fino a 200 IOPS)	0,0003	0,216	per GB, min 10 max 500 (max 4 dischi)
banda internet dedicata aggiuntiva	0,0050	3,600	per Mbps, min 10 max 100
IP pubblico aggiuntivo	0,0050	3,600	per IPv4, max 15
LAN	0,0100	7,200	per LAN configurata

prezzi in euro

Ogni Cloud Server è **scalabile** in dimensione e potenza, configurabile dal Cliente in **pochi minuti** tramite **template** preconfigurati comprendenti sistema operativo e software applicativi.

Il tutto in piena **sicurezza** e completa **autonomia** operativa 24 ore su 24.

## Risparmio

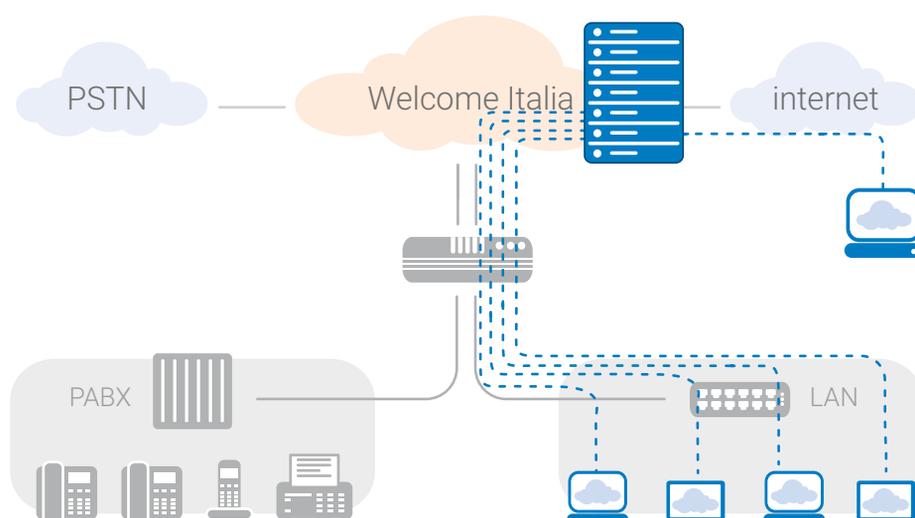
- nessun investimento in hardware soggetto a **obsolescenza** tecnologica
- nessun costo aggiuntivo di **assistenza tecnica**
- **prezzi orari** e fatturazione **mensile** posticipata in base alle risorse **effettivamente utilizzate** o anche **solo allocate**

## Efficienza

- totale **autonomia di gestione** della propria rete di server attraverso la sezione Cloud<sup>WI</sup> presente nell'Area Clienti<sup>WI</sup>
- massima **flessibilità** nella configurazione e nel ridimensionamento dei server in base alle reali necessità della tua azienda
- **pagamento** del servizio direttamente **in fattura**, senza l'utilizzo di ricariche prepagate

## Sicurezza

- infrastruttura Dati ridondata localmente e geograficamente con sistema fault tolerant in **disaster recovery**
- accesso al portale di gestione del proprio Cloud attraverso **credenziali d'accesso**
- pannello di **remote console** disponibile nella tua Area Clienti<sup>WI</sup>
- **sistema di reportistica** online e via email



## Limitazioni

- alcuni template includono applicativi software che richiedono il pagamento di una licenza di utilizzo
- i sistemi operativi possono essere installati solo su dischi "fast", la cui dimensione minima dipende dal sistema operativo selezionato
- la durata minima del servizio è di un'ora solare con arrotondamento all'ora successiva
- dopo la creazione del Cloud Server, lo spazio disco può essere soltanto aumentato
- su sistemi operativi Windows con SQL Server, il numero massimo di CPU configurabili è 4
- l'accesso via web ai server tramite remote console richiede l'installazione del plugin VRMC, disponibile per piattaforme Windows (XP e successivi) e i browser supportati sono Chrome (dalla versione 16 alla 41), Firefox (dalla versione 9 alla 51) e Internet Explorer 10

## Note

- per risorse allocate si intendono tutte le risorse Cloud che, pur non essendo utilizzate, sono state riservate al Cliente (es. spazio disco e CPU) anche a server spento
- gli snapshot vengono automaticamente memorizzati nella SAN insieme ai dati della virtual machine. Il Cliente può creare uno snapshot alla volta che viene mantenuto in memoria per 7 giorni. Lo snapshot viene memorizzato su spazio disco di Welcome Italia e non del Cliente
- la piattaforma Cloud<sup>WI</sup> è stata realizzata in collaborazione con **Vola spa**, una società del Gruppo Welcome Italia

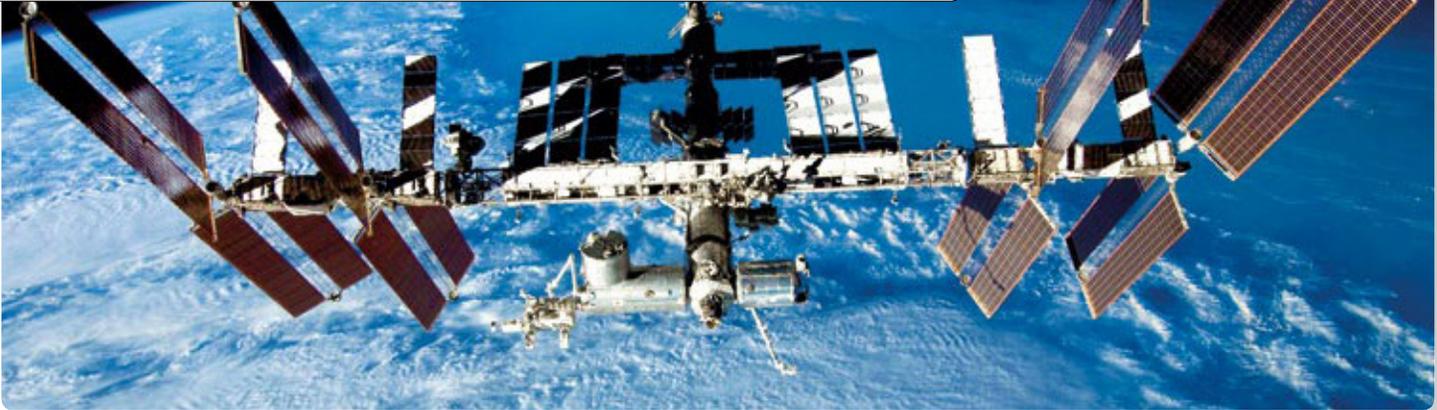
## Caratteristiche tecniche

- spazio disco "fast" a banda illimitata oltre i 200 IOPS (Input/Output Operations Per Second), realizzato su architetture SAN ridondate geograficamente con memoria cache ad alta capacità e array di dischi progettati per garantire i massimi livelli di prestazione
- spazio disco "standard" a banda illimitata fino a 200 IOPS, realizzato su architetture SAN ridondate geograficamente con array di dischi progettati per garantire i massimi livelli di capacità
- virtualizzazione delle risorse tramite hypervisor VMware



## Centrex<sup>WIP</sup>

Vianova Multitenant PBX Platform



Vianova Centrex<sup>WIP</sup> è una piattaforma Multitenant **dedicata ai Partner** di Welcome Italia.

La piattaforma consente ai nostri Partner di fornire ai **Clienti Vianova** un servizio di **Virtual PBX** che si adatta alle **imprese di ogni dimensione e complessità**: dalla grande organizzazione con migliaia di utenti che necessita di integrazioni e di personalizzazioni, al call center, all'hotel, al negozio o al piccolo studio professionale.

Ogni **Cliente** dispone di tutte le funzionalità di un **PBX evoluto** con in più la **flessibilità**, la **scalabilità** e la **sicurezza** di una soluzione in **Cloud** garantita da Welcome Italia. Centrex<sup>WIP</sup> sfrutta la convergenza fisso-mobile e, grazie all'integrazione con Vianova App, permette di utilizzare il proprio interno aziendale sullo smartphone.

Grazie alle **competenze** tecniche, all'**esperienza** sul campo e alla **presenza** sul territorio, i **Partner** di Welcome Italia sono in grado di erogare, in **completa autonomia**, le migliori soluzioni di progettazione, vendita, noleggio, installazione, fatturazione e manutenzione del servizio di Virtual PBX basato su piattaforma Vianova Centrex<sup>WIP</sup>.

## In sintesi

- architettura **Multitenant ridondata** localmente e geograficamente
- **aggiornamenti** della piattaforma **senza interruzione** del servizio
- unica interfaccia di **amministrazione**
- **automazione** dei processi di **deployment** dei Virtual PBX
- **compatibilità** con i prodotti **SIP** standard
- **auto-provisioning** degli apparati e configurazione utenti tramite file **XLS**
- **LDAP** per esportare e importare le rubriche
- **Database Connector** per web service
- **API** per integrazione con **applicativi** di terze parti
- **IVR** multilivello evoluto
- **ACD** per la gestione del Call Center
- **CTI** per gestire le chiamate dal PC
- **Attendant Console** per le postazioni specializzate di centralinista
- **Chat XMPP** tra gli utenti del Virtual PBX
- **qualità** del servizio Voce (QoS) **garantita** da Welcome Italia
- **Vianova App** per utilizzare l'interno del centralino anche sullo smartphone

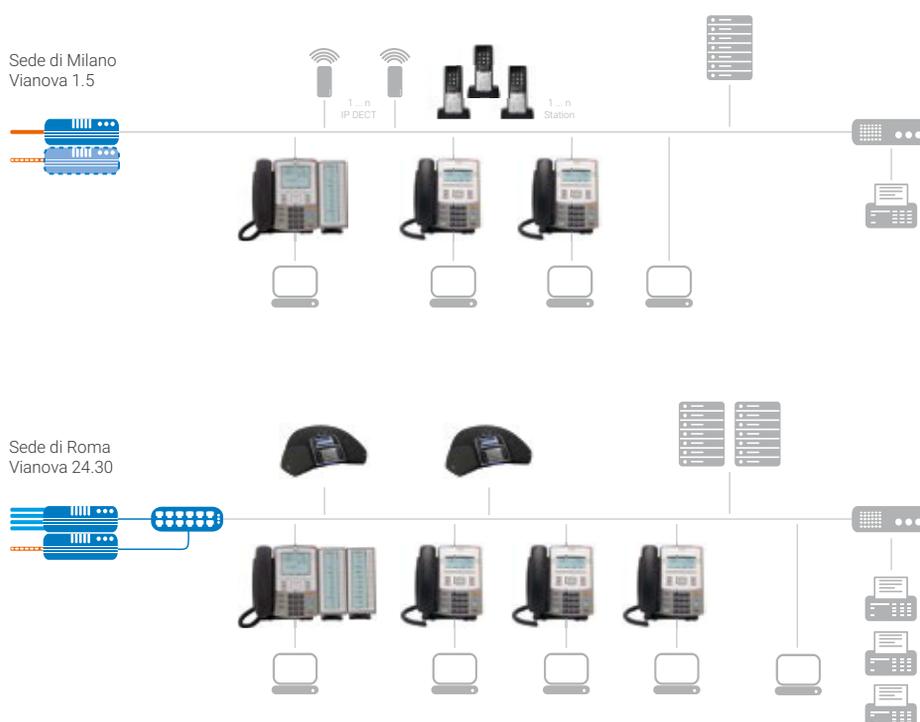
## Funzionalità avanzate

- *ACD* - gestione avanzata delle code d'attesa
- *ACR* - gestione personalizzata delle chiamate uscenti
- *Call Recording* - registrazione, riascolto e conservazione delle chiamate più importanti
- *Hot Desking* - attivazione di un utente su qualsiasi terminale SIP
- *IVR* - risponditore automatico multilivello
- *Direttore-segretaria* - filtro delle chiamate entranti
- *Paging* - gestione evoluta di annunci dal telefono
- *Audioconferenza* - riunioni a distanza
- *Forking to mobile* - reperibilità sul numero di cellulare
- *Voicemail* - messaggistica telefonica
- *CTI* - app per Windows, Mac, Linux, iOS e Android per la gestione delle telefonate da altri device
- *Attendant Console* - app per Windows per posto Operatore
- *Call Center* - app dedicata ai professionisti del telefono

## Schema esemplificativo

Lo schema seguente rappresenta l'installazione di un Virtual PBX con sedi a Milano e Roma.

- è possibile spostarsi tra sedi mantenendo il numero di interno e la configurazione del proprio terminale
- la sede di Roma ospita un Call Center con gruppi ACD
- i colleghi lavorano nelle due sedi ma utilizzano i servizi telefonici come se si trovassero nella stessa sede



## Limitazioni

- l'attivazione di un Virtual PBX è possibile solo su sedi Vianova attive
- la deviazione di chiamata verso una numerazione esterna non è disponibile nei profili Vianova con un solo canale voce (1.1 e 1.5.1)
- il numero massimo di conversazioni esterne contemporanee è pari al numero di canali voce del profilo Vianova sottoscritto
- in caso di più sedi geografiche appartenenti allo stesso Virtual PBX, il numero massimo di conversazioni esterne contemporanee per sede, comprese anche quelle tra le sedi del Cliente, è pari al numero massimo di canali Voce previsto dal profilo Vianova sottoscritto (es. una sede Vianova 1.5 avrà 5 canali, una 6.12 ne avrà 12, una 15.22 ne avrà 22, ecc.)
- la qualità (QoS) del servizio Voce è subordinata alla corretta configurazione della LAN del Cliente
- l'utilizzo di softphone (applicazioni software su PC) o di terminali connessi a reti WiFi non consente di garantire la qualità del servizio Voce

## Note

- il core della piattaforma Vianova Centrex<sup>WIP</sup> è basato sulla versione Multitenant di Kalliope PBX ([www.kalliopepbx.com](http://www.kalliopepbx.com)) e realizzata in collaborazione con **NetResults srl**, una società del Gruppo Welcome Italia
- il traffico telefonico è fatturato da Welcome Italia alle condizioni economiche previste dal profilo Vianova sottoscritto
- i costi delle chiamate trasferite verso numerazioni esterne al Virtual PBX (numeri nazionali, cellulari, internazionali, ecc.) sono quelli previsti dal profilo Vianova sottoscritto



## Chiama oggi il tuo Partner di fiducia

La piattaforma è compatibile con tutti i terminali e i gateway standard SIP e il tuo Partner ti consiglierà le soluzioni più idonee alle tue esigenze.

# Vianova Mobile

Trasparenza e rispetto del tuo tempo



Vianova Mobile è la nostra offerta di servizi mobili ispirata ai valori del rispetto e della trasparenza. Il **rispetto** del **valore** del tuo **tempo** e una **trasparenza** senza **confronti**.

I **nuovi** ed **esclusivi** servizi, progettati per semplificare le tue comunicazioni aziendali, integrano le potenzialità delle **reti fisse e mobili, delle reti WiFi**, dei **PBX** e degli **smartphone**.

Rovesciando la prospettiva Cliente/Operatore, abbiamo affidato ai nostri Clienti il pieno **controllo** dei **servizi** di telefonia mobile aziendale, per la **massima trasparenza** e una **totale autonomia**.

## In sintesi

- un Operatore di **rete fissa e mobile** che risponde in tre squilli
- una **fattura** mensile di **una sola pagina** per tutti i servizi di telecomunicazione fissi e mobili
- **nessun vincolo** di durata contrattuale
- **copertura nazionale** 2G, 3G e 4G (LTE)
- unico **Basket aziendale** in cui confluiscono le ricariche di tutte le SIM
- **Vianova App<sup>WI</sup>** il tuo numero mobile e l'interno del tuo Centrex<sup>WIP</sup> **insieme nel tuo smartphone**
- **WiFi Call<sup>WI</sup>** per ricevere ed effettuare chiamate con il tuo numero di **cellulare** anche con la sola **copertura WiFi**
- **VIP Call<sup>WI</sup>** il servizio **direttore-segretaria** anche per la telefonia mobile
- **Busy Call<sup>WI</sup>** per **trovare libero** chi sta cercando di chiamarti
- **SIM Manager<sup>WI</sup>** per **gestire in autonomia** le SIM aziendali e i tuoi servizi di telefonia mobile

## WiFi Call<sup>WI</sup>

La copertura geografica delle reti mobili è sempre più diffusa. Tuttavia ci sono molti luoghi (magazzini, taverne, cantine, data center, caveau di banche, sale riunioni, ecc.) in cui **il segnale radio** delle reti cellulari **non può arrivare** per motivi legati alla struttura fisica degli edifici.

Con l'esclusivo servizio WiFi Call<sup>WI</sup> puoi invece continuare ad **utilizzare il tuo cellulare** anche dove la **rete mobile non è disponibile**.

Per farlo è sufficiente **installare Vianova App<sup>WI</sup>** sul tuo smartphone e collegarti a una rete WiFi. Quella dell'ufficio, di casa, del ristorante o dell'albergo. Anche quando sei all'estero.

Grazie all'integrazione con Vianova Centrex<sup>WIP</sup> puoi inoltre trasformare il tuo smartphone in un **cordless aziendale** e ricevere le chiamate del tuo centralino aziendale anche quando sei in giro per l'azienda o quando lavori da casa.

- contributo di attivazione: [incluso](#)
- importo mensile: [incluso](#)



## Vianova App<sup>WI</sup>



Vianova App<sup>WI</sup> è un'applicazione disponibile per smartphone con sistemi operativi iOS e Android che consente di sfruttare al meglio i servizi di Vianova Mobile e di **risparmiare** sui costi delle chiamate.

Con Vianova App<sup>WI</sup> è possibile:

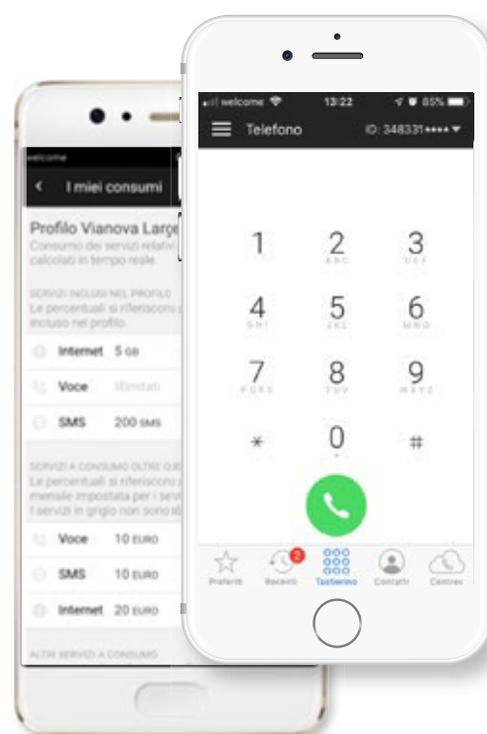
- effettuare e ricevere **chiamate** anche quando la copertura mobile non è disponibile, sfruttando la rete **WiFi**
  - attivare il servizio **VIP Call<sup>WI</sup>** e configurare la tua **VIP List<sup>WI</sup>**
  - trasformare il tuo **smartphone** in un **cordless aziendale** collegato al tuo Vianova Centrex<sup>WIP</sup>
  - **selezionare il numero** di telefono (Caller ID) da mostrare durante una chiamata uscente
  - avere sempre a portata di mano **la rubrica degli interni Centrex<sup>WIP</sup>** di tutti i tuoi colleghi di lavoro
  - gestire **più chiamate contemporanee** (fisse e mobili) che puoi alternare, trasferire o unire in una **multiconferenza**
  - **monitorare** i consumi della tua SIM
- contributo di attivazione: [incluso](#)
  - importo mensile: [incluso](#)

### Limitazioni

- il servizio Internet in roaming internazionale è erogato in 3G e sarà disponibile in 4G (LTE) nel corso del primo trimestre 2019
- gli MMS non sono disponibili
- la qualità del servizio Voce per le chiamate tramite Vianova App<sup>WI</sup> è garantita solo all'interno di sedi Vianova con copertura WiFi in grado di gestire la Quality of Service (QoS) certificata da un Partner di Welcome Italia
- sotto copertura di reti WiFi non certificate o su rete 3G/4G la qualità del servizio Voce tramite Vianova App<sup>WI</sup> è "best effort" e non può pertanto essere garantita
- sotto copertura 3G o 4G (LTE), le conversazioni con Vianova App utilizzano circa 0,5 MB al minuto corrispondenti a circa 1 GB di traffico dati ogni 2.000 minuti di conversazione
- il servizio Busy Call<sup>WI</sup> richiede che almeno uno dei due chiamanti utilizzi una SIM Vianova
- la segretaria o il collega a cui vengono inoltrate le chiamate con il servizio VIP Call<sup>WI</sup> deve essere un utente Vianova Mobile o Vianova Centrex<sup>WIP</sup> con Vianova App<sup>WI</sup> attiva

### Note

- Welcome Italia è un Full MVNO (Full Mobile Virtual Network Operator) e gestisce pertanto l'intero servizio a esclusione della rete di accesso Radio dell'Operatore di rete (TIM spa) con il quale ha stipulato un accordo di roaming nazionale e internazionale
- la copertura nazionale del servizio è quella pubblicizzata da TIM spa



## VIP Call<sup>WI</sup> (brevetto depositato)

Dopo l'invenzione delle reti mobili cellulari, anno dopo anno il lavoro della segretaria è cambiato. Adesso la maggior parte delle telefonate transita dai telefonini e così i "Boss" rispondono sempre più spesso al telefonino che, in sostanza, lasciano mal volentieri ad altri per ovvie questioni di privacy. Sullo smartphone infatti ricevono anche i messaggi dei social, le chat, le email, gli SMS, possono consultare il calendario e accedere al proprio conto corrente.

Con il "vecchio" centralino la storia sarebbe stata un'altra. Il Boss avrebbe impostato il servizio "direttore/segretaria" con un pulsante del telefono sulla scrivania e da quel momento la segretaria avrebbe risposto a tutte le chiamate del suo capo trasferendogli solo quelle importanti e liberandolo così dalla necessità di occuparsi di attività marginali.

Sulle reti mobili però, il servizio "direttore/segretaria" non esiste. Così lo abbiamo inventato.

Con l'esclusivo servizio VIP Call<sup>WI</sup> puoi infatti **deviare** al tuo **Assistente** le chiamate in arrivo al tuo cellulare. Così risponde per te e ti trasferisce solo le chiamate che vuoi tu.

Con VIP Call<sup>WI</sup> il tuo smartphone rimane sempre con te e puoi continuare a fare chiamate, consultare la posta elettronica e utilizzare le tue app preferite. Inoltre, i **contatti riservati** che aggiungi alla tua **VIP List<sup>WI</sup>** (familiari, amici, ecc.) possono continuare a chiamarti direttamente, senza filtri.

- contributo di attivazione: [incluso](#)
- importo mensile: [incluso](#)

## Busy Call<sup>WI</sup> (brevetto depositato)

Le conversazioni telefoniche effettuate con una rete mobile cellulare cadono più spesso. È un fatto del tutto normale che dipende da vari fattori legati appunto alla mobilità.

Il tempo di instaurazione della chiamata tra due utenti mobili è tipicamente più lungo (circa 6 secondi) rispetto a quello tra due utenti di rete fissa che è praticamente istantaneo.

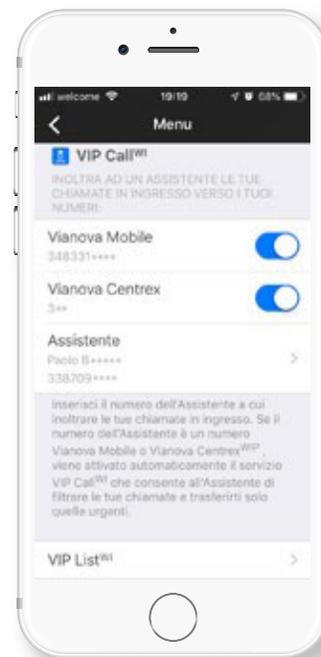
Questo è il motivo per cui **due utenti mobili** che cercano di **chiamarsi a vicenda**, dopo una caduta della conversazione, rischiano di trovare l'altro occupato. I più smaliziati contano fino a dieci prima di richiamare ma spesso anche l'altro ha pensato la stessa cosa e così il risultato non cambia.

L'esclusivo servizio Busy Call<sup>WI</sup> è intelligente e capisce quando due persone si stanno chiamando.

Così, **invece dell'occupato**, le mette semplicemente **in conversazione**.



- contributo di attivazione: [incluso](#) (il servizio è automatico)
- importo mensile: [incluso](#)



## SIM Manager<sup>WI</sup>

Il SIM Manager è la persona che nella vostra azienda gestisce i rapporti con l'Operatore mobile, ordina le SIM, le consegna ai colleghi e le sostituisce quando si guastano o quando vanno perdute, richiede la portabilità dei numeri, gestisce le ricariche, controlla i consumi, le fatture e così via.

SIM Manager<sup>WI</sup> è anche il nome che abbiamo dato alla nostra applicazione, progettata appunto per **semplificare il lavoro dei SIM Manager** di tutte le nostre aziende Clienti. L'applicazione consente di:

- gestire il **ciclo di vita delle SIM**, dall'ordine alla cessazione
- gestire in autonomia la **portabilità** dei numeri telefonici e l'aggiunta di nuove numerazioni
- **abilitare e disabilitare** i singoli servizi in tempo reale
- **modificare i profili** di offerta anche ogni mese
- **impostare** e controllare gli **importi** delle ricariche automatiche
- impostare per ogni SIM (o gruppo di SIM) la **soglia massima** di spesa mensile per ogni singolo servizio
- abilitare e disabilitare il **roaming internazionale**
- **monitorare** l'utilizzo e i costi dei servizi
- **consultare** l'elenco sempre aggiornato di tutte le **SIM aziendali** (con ICCID, numero telefonico, nome dell'utente e profilo)

**Area Clienti<sup>®</sup>** Franco Ferrero srl  
franco.ferrero@example.com

SIM Manager > SIM > Configurazione 1,25 sec 151,4 KB

**SIM 8939010001703393163** Puoi configurare le SIM di ogni Utente aziendale in autonomia

**SIM**

stato	attivo
PUK	*****

Per ogni SIM hai sempre a portata di mano informazioni importanti come PUK o ICCID

**Utente**

Utente Vianova	Franco Ferrero - franco.ferrero@example.com
note	Megezzino 1
data di consegna all'utente	29-06-2018

Puoi scegliere e modificare il profilo preferito per ogni SIM (a pacchetto o a consumo) ogni volta che vuoi

**Profilo di offerta**

profilo Vianova Mobile	Enterprise
------------------------	------------

Un semplice clic ti permette di attivare o disattivare ogni servizio in tempo reale

Puoi impostare soglie massime mensili di spesa per ogni SIM e per ogni servizio: così eviti sorprese in fattura

**servizi base**

	importo mensile	attivo
Voce e SMS	3,00 euro/SIM <sup>(1)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>
Internet e VPN	3,00 euro/SIM <sup>(2)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>

(1) l'importo mensile del servizio Voce e SMS è addebitato solo se è stata effettuata o ricevuta almeno una chiamata oppure inviato o ricevuto almeno un SMS  
(2) l'importo mensile del servizio Internet e VPN è addebitato solo se è stato effettuato almeno un KB di traffico dati da rete 2G, 3G o 4G

**servizi a consumo**

	da rete WiFi	da rete Mobile	attivo	soglia mensile (€)	utilizzati (€)
Chiamate da Italia o UE verso fisso e mobile Vianova	incluse	1 cent/min	<input checked="" type="checkbox"/>		
Chiamate da Italia o UE verso fisso nazionale	1 cent/min	2 cent/min	<input checked="" type="checkbox"/>	20,00	12,93
Chiamate da Italia o UE verso mobile nazionale	3 cent/min	3 cent/min	<input checked="" type="checkbox"/>		
SMS da Italia o UE verso mobile Vianova	--	1 cent/sms	<input checked="" type="checkbox"/>	1,00	0,27
SMS da Italia o UE verso mobile nazionale	--	3 cent/sms	<input checked="" type="checkbox"/>		
Internet in Italia o UE <sup>(3)</sup>	incluso	5,00 euro/GB	<input checked="" type="checkbox"/>	10,00	4,46

(3) il traffico dati è conteggiato in base ai KB effettivamente utilizzati (es. per 100 MB utilizzati saranno addebitati solo 0,50 euro)

## Profili Vianova Mobile

Vianova Mobile è disponibile in quattro profili **ricaricabili a pacchetto** (Small, Medium, Large e Dati) e un profilo **ricaricabile a consumo** (Enterprise) attivabile anche in **abbonamento**.

Con SIM Manager<sup>WI</sup> è possibile associare una SIM a qualunque profilo e cambiarlo in ogni momento.

### Profili ricaricabili a pacchetto

I profili ricaricabili Vianova **Small, Medium, Large e Dati**, includono una determinata quantità di traffico internet, voce e SMS a fronte di un importo mensile fisso.

Se durante il mese un utente supera le quantità di traffico incluse nel suo pacchetto, potrà continuare a utilizzare i servizi nella modalità a consumo a condizione che sia stato abilitato dal SIM Manager.

servizi inclusi nei profili a pacchetto	Small	Medium	Large	Dati	servizi a consumo oltre quelli inclusi
Internet in Italia o in UE	5 GB	15 GB	30 GB	5 GB	5,00 euro/GB
Chiamate da Italia o UE verso fisso e mobile Vianova	incluse	incluse	incluse	–	incluse
Chiamate da Italia o UE verso fisso e mobile nazionale	500 min	1500 min	incluse	–	5 cent/min
SMS da Italia o UE verso mobile nazionale	50 SMS	100 SMS	200 SMS	–	5 cent/SMS
importo mensile (euro)	15,00	25,00	35,00	10,00	–

### Profilo Enterprise

Vianova **Enterprise** è un profilo a consumo, disponibile nelle modalità ricaricabile o in abbonamento.

I profili a consumo sono “fuori moda”, ma la loro adozione può tuttavia consentire di ottenere economie non trascurabili. Nella pratica, con il crescere del numero di SIM aziendali, una certa quantità finisce di solito per essere poco utilizzata o addirittura dimenticata in un cassetto.

Vianova Enterprise e SIM Manager<sup>WI</sup> rappresentano insieme una soluzione efficace in grado di coniugare flessibilità e risparmio anche nelle imprese più dinamiche e strutturate.

servizi a consumo	da Vianova App	da rete Mobile
Chiamate da Italia o UE verso fisso e mobile Vianova	incluse	1 cent/min
Chiamate da Italia o UE verso fisso nazionale	1 cent/min	2 cent/min
Chiamate da Italia o UE verso mobile nazionale	3 cent/min	3 cent/min
SMS da Italia o UE verso mobile Vianova	–	1 cent/SMS
SMS da Italia o UE verso mobile nazionale	–	3 cent/SMS
Internet in Italia o UE	–	5,00 euro/GB

- importo mensile servizio Internet: 3,00 euro/SIM
- importo mensile servizio Voce e SMS: 3,00 euro/SIM

## Altri servizi a consumo non inclusi nei profili

Sono servizi a consumo relativi al traffico internet, voce e SMS effettuato verso l'estero, in roaming internazionale o verso numerazioni non geografiche (NNG), per i quali vengono applicati specifici listini.

Per il traffico verso l'estero o in roaming internazionale consultare il listino alla seguente pagina: [www.welcomeitalia.it/listino](http://www.welcomeitalia.it/listino).

### Roaming Like At Home

Agli utenti mobili che si trovano in UE (incluso Islanda, Liechtenstein e Norvegia) vengono applicate **le stesse condizioni economiche** di quando si trovano nel **paese di origine**.

Ad esempio, per un utente italiano una chiamata internazionale dalla Germania verso la Germania ha lo stesso costo di una chiamata effettuata dall'Italia verso la Germania. Oppure, se un utente italiano ha acquistato un pacchetto che include tutte le chiamate verso i mobili italiani, quando si trova in Francia può continuare a chiamare tutti i mobili italiani inclusi nel suo pacchetto come se si trovasse in Italia.

Il Roaming Like At Home viene applicato in caso di viaggi occasionali e nei limiti del corretto utilizzo previsti dal Regolamento Europeo 2016/2286 riportati alla seguente pagina: [www.welcomeitalia.it/condizioni-general-di-fornitura](http://www.welcomeitalia.it/condizioni-general-di-fornitura).

### Numerazioni non geografiche (NNG)

Il listino viene applicato alle numerazioni per cui è previsto un prezzo differenziato e indipendente dalla collocazione geografica del chiamato (es. numeri verdi, numerazioni premium, ecc.)

Per il traffico verso numerazioni non geografiche consultare il listino alla seguente pagina: [www.welcomeitalia.it/listino](http://www.welcomeitalia.it/listino).

## SIM

Le SIM sono gestibili in piena autonomia dal Cliente e **non producono costi** se non vengono attivate.

- contributo di acquisto: **10,00 euro** una tantum per ogni SIM rateizzabile in 12 mesi
- contributo di spedizione e di attivazione: **incluso**

## SIM IoT

Le SIM IoT (Internet of Things) sono destinate a un **uso industriale** (es. automotive, ascensori, allarmi, ecc.) e sono disponibili anche in modelli destinati ad ambienti con particolari condizioni climatiche.

- contributo di acquisto: **a progetto**
- importo mensile: **a progetto**

### Limitazioni profili a pacchetto

- il traffico Internet, Voce e SMS incluso nel pacchetto ma non utilizzato nel mese, non è utilizzabile nel mese successivo
- il traffico Internet oltre quello incluso nel pacchetto è addebitato a scatti di un GB e, se non utilizzato nel mese, non è utilizzabile nel mese successivo
- il cambio di profilo associato a una SIM può essere effettuato in qualunque momento tramite SIM Manager<sup>W</sup>. Il nuovo profilo scelto è disponibile a partire dal mese successivo
- l'uso delle SIM installate su GSM box non è consentito e l'eventuale traffico effettuato sarà addebitato alle condizioni previste dal profilo Enterprise a consumo

### Note profili a pacchetto

- le SIM attivate durante il mese vengono ricaricate per un importo proporzionale ai giorni rimanenti fino alla fine del mese (es. per un profilo Small attivato il 16 aprile saranno addebitati solo 7,5 euro invece di 15)
- i servizi inclusi nelle SIM attivate durante il mese sono ridotti in proporzione ai giorni rimanenti fino alla fine del mese (es. un profilo Small attivato il 16 aprile includerà 2,5 GB, 250 minuti e 25 SMS)

### Note profilo Enterprise

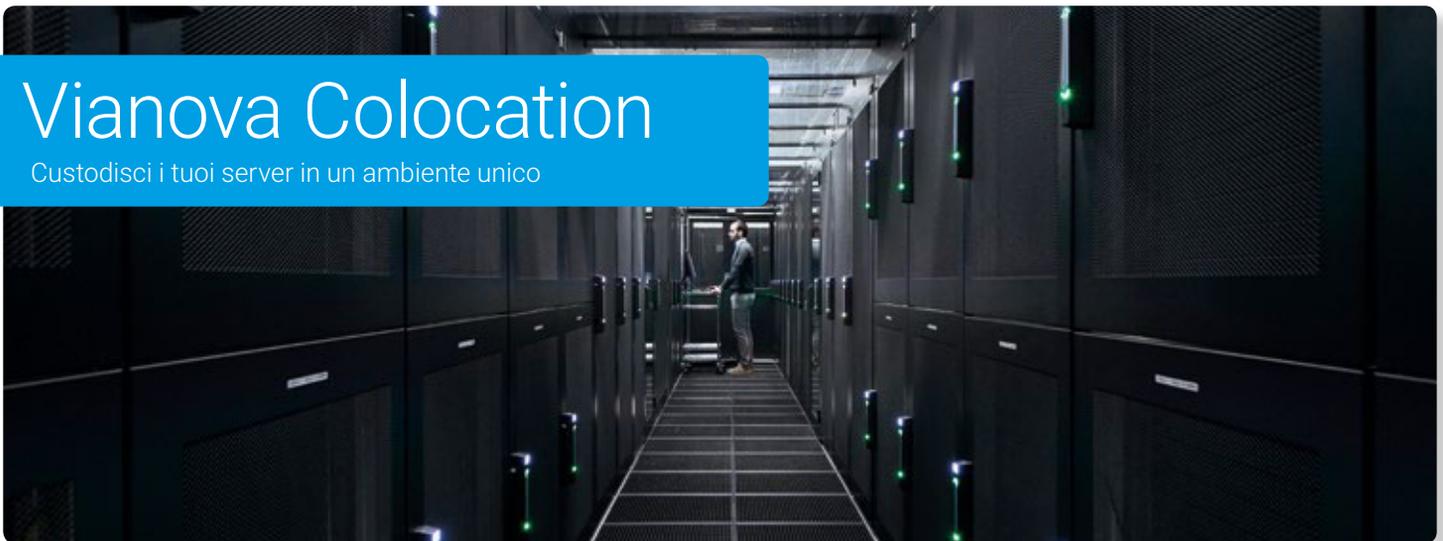
- l'importo mensile del servizio Voce e SMS è addebitato solo se durante il mese la SIM effettua almeno una conversazione entrante o uscente oppure invia almeno un SMS
- l'importo mensile del servizio Internet è addebitato solo se durante il mese la SIM effettua almeno un KB di traffico dati da rete Mobile
- il traffico Internet è conteggiato in base ai KB effettivamente utilizzati (es. per 100 MB utilizzati saranno addebitati solo 0,50 euro)
- nella modalità abbonamento, il profilo Enterprise è soggetto al pagamento della Tassa di Concessione Governativa
- le SIM di scorta o in generale le SIM che non vengono utilizzate durante il mese non producono costi

### Note

- in caso di cessazione del rapporto contrattuale con Welcome Italia, il credito residuo non utilizzato viene interamente restituito al Cliente
- il costo delle chiamate di tutti i profili è conteggiato sugli effettivi secondi di conversazione e senza scatto alla risposta
- il traffico Internet nazionale e in roaming internazionale è sempre conteggiato in base ai KB effettivamente utilizzati
- il traffico Internet effettuato sotto copertura WiFi non consuma i GB inclusi né il credito delle ricariche
- la consultazione della segreteria telefonica è inclusa
- per NNG si intendono le Numerazioni Non Geografiche (es. 199, 892, 895, 899, ecc.)

# Vianova Colocation

Custodisci i tuoi server in un ambiente unico



Colocation consente di ospitare, in totale **sicurezza**, i server fisici della tua azienda presso il Data Center di Pisa.

I tuoi apparati sono custoditi in un **ambiente controllato, protetto** e progettato a regola d'arte per l'erogazione di **connettività, alimentazione e condizionamento**.

## In sintesi

- **armadi dedicati** da 20 e 42 unità rack
- **1,5 kW** di potenza energetica inclusa per armadio da **20 unità rack**, fino a un massimo di **3 kW**
- **2 kW** di potenza energetica inclusa per armadio da **42 unità rack**, fino a un massimo di **5 kW**
- **2 linee** di alimentazione da **16 ampere** per ogni armadio
- **100 Mbps** di banda internet garantita **inclusa**, fino a un massimo di **1 Gbps**
- **fino a 8 porte** gigabit Ethernet incluse
- **8 indirizzi IPv4** pubblici inclusi
- **assistenza** di un **NOC Specialist** per la prima installazione
- **accessi illimitati** ai propri armadi tramite badge elettronico riservato, dalle 8:00 alle 19:00, dal lunedì al venerdì
- **interventi da remoto illimitati** sugli apparati da parte di un NOC Specialist, dalle 8:00 alle 19:00, dal lunedì al venerdì

elementi principali del servizio	contributo installazione	importo mensile	
armadio da 20 unità rack	1.000,00	750,00	
armadio da 42 unità rack	1.500,00	1.400,00	
potenza energetica aggiuntiva	incluso	100,00	per 500 Watt
banda internet aggiuntiva	incluso	200,00	per 100 Mbps (max 1 Gbps)
porte gigabit Ethernet aggiuntive	25,00	incluso	per 1 porta (max 46)
IP pubblici aggiuntivi	incluso	32,00	per 8 IPv4 (max 32)

prezzi in euro

## Ambiente unico

Il Data Center Welcome Italia è dotato di **caratteristiche uniche** che lo rendono l'ambiente ideale per ospitare i tuoi server.

Gli impianti e il sistema di monitoraggio continuo sono pensati per garantire ai tuoi apparati di lavorare sempre al massimo dell'**efficienza**, riducendo la possibilità di guasti o malfunzionamenti.

## Accesso esclusivo

L'accesso ai tuoi armadi dedicati avviene solo tramite **badge riservato**, custodito all'interno della sede Welcome Italia.

Durante gli accessi al Data Center mettiamo a tua disposizione anche una **quiet room** dotata di connettività per consentirti di lavorare come se ti trovassi nella tua sede aziendale.

## Monitoraggio da remoto

Tutti gli armadi di Colocation sono dotati di due PDU (Power Distribution Unit) che, oltre a garantire la ridondanza energetica, consentono di **monitorare in tempo reale il consumo energetico**, la **temperatura** e la percentuale di **umidità** di ciascun rack.

Puoi consultare lo status dei tuoi armadi attraverso il pannello di controllo disponibile all'interno dell'Area Clienti<sup>WI</sup>.

## Interventi fuori orario

È possibile richiedere l'accesso al Data Center o l'intervento da remoto sui tuoi apparati in Colocation anche fuori dall'orario di ufficio, con un preavviso di almeno 2 ore da comunicare al 145 o al numero di reperibilità assegnato.

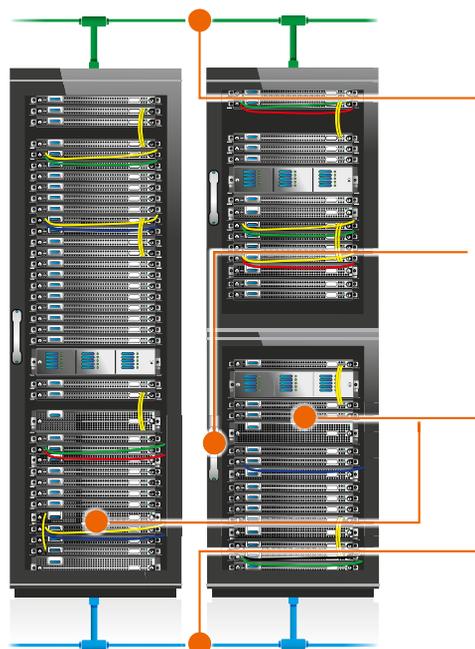
- importo orario: **100,00 euro**

## Doppia alimentazione

Gli apparati in Colocation devono essere dotati di doppia alimentazione per poter usufruire della ridondanza energetica.

In alternativa è necessaria l'installazione di Automatic Transfer Switch (ATS) a cui collegare gli apparati monoalimentati.

- contributo di attivazione: **incluso**
- importo mensile: **18,00 euro**



### Banda internet

ogni armadio prevede 100 Mbps inclusi di banda internet garantita, fino a un massimo di 1 Gbps



### Accesso con badge

l'accesso ai singoli armadi è possibile soltanto attraverso badge elettronico riservato al Cliente



### Formati disponibili

il Data Center è composto da armadi da 19", in formato da 42 rack o da 20 rack



### Potenza elettrica

ogni armadio è alimentato da 2 linee da 16 ampere, per una potenza massima di 5 kW per l'armadio da 42 rack e 3 kW per l'armadio da 20 rack

## Limitazioni

- gli apparati in Colocation devono essere adeguati per l'inserimento in rack da 19" ed essere dotati di marcatura CE
- gli apparati in Colocation devono essere alimentati tramite collegamento diretto alle PDU (Power Distribution Unit) o agli ATS (Automatic Transfer Switch) forniti da Welcome Italia
- il collegamento degli apparati alle PDU deve essere effettuato con spine elettriche di tipo C13-14 o C19-20
- ogni ATS occupa una delle unità del rack all'interno dell'armadio, è dotato di 12 porte e ha un assorbimento massimo di 2,3 kW
- a causa delle particolari condizioni ambientali del Data Center dovute alla percentuale di ossigeno ridotta, l'accesso ai locali è consentito per un massimo di 4 ore consecutive, con un intervallo di 30 minuti, per un totale di massimo 6 ore giornaliere
- è possibile pre-autorizzare fino a 5 nominativi per l'accesso al Data Center e la richiesta di interventi da remoto

## Note

- la sottoscrizione dei servizi di Colocation non richiede l'attivazione di una sede Vianova
- la fornitura e posa di fibre monomodali o multimodali tra armadi è valutata a progetto
- i collegamenti LAN-to-LAN privati tra gli apparati in Colocation, i server virtuali nel Cloud di Welcome Italia e le sedi dei Clienti Vianova sono realizzati con soluzioni dedicate a progetto
- per intervento da remoto si intende il reboot degli apparati e ogni altra attività di "monitoraggio visivo" da parte di un NOC Specialist

**287** armadi di cui  
167 da 42 unità rack  
e 120 da 20 unità rack

**welcome** italia  
i migliori servizi di telecomunicazione per la vostra impresa

# Chiamate internazionali

I seguenti listini indicano i prezzi delle chiamate dall'Italia verso l'estero effettuate da rete fissa o da Vianova App<sup>W</sup>.

## Chiamate dall'Italia verso numeri internazionali di rete fissa

Andorra, Argentina, Australia, Austria, Belgio, Bermuda, Brasile, Bulgaria, Canada, Cile, Cina, Cipro, Colombia, Corea del Sud, Croazia, Danimarca, Estonia, Francia, Germania, Grecia, Guadalupa, Guam, Guiana Francese, Hong Kong, India, Irlanda, Islanda, Israele, Lituania, Lussemburgo, Malesia, Malta, Martinica, Messico, Mongolia, Norvegia, Nuova Zelanda, Olanda, Panama, Paraguay, Perù, Polonia, Porto Rico, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Singapore, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Stati Uniti, Svezia, Svizzera, Taiwan, Ungheria, Venezuela	0,03
Bangladesh, Brunei Darussalam, Costa Rica, Finlandia, Giappone, Gibilterra, Indonesia, Lettonia, Northern Mariana Islands, Pakistan, Russia, Swaziland, Tailandia, Turchia, Uruguay	0,06
Algeria, Arabia Saudita, Bahamas, Bahrain, Bhutan, Bosnia Erzegovina, Cambogia, Cayman Islands, Egitto, Filippine, Guatemala, Isole Faroe, Kuwait, Laos, Libano, Macao, Marocco, Principato di Monaco, Repubblica Dominicana, Sint Maarten, Trinidad and Tobago, Turkmenistan, Uzbekistan, Viet Nam	0,15
Albania, Armenia, Bolivia, Ecuador, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Georgia, Giamaica, Giordania, Grenada, Honduras, Iran, Iraq, Kosovo, Kirgizstan, Liechtenstein, Macedonia, Montenegro, Myanmar, Nepal, Netherlands Antilles, Nicaragua, Oman, Palestina, Qatar, Sri Lanka, St Kitts And Nevis, Sud Africa, Suriname, Tajikistan, Ucraina, Yemen	0,25
Afghanistan, Angola, Anguilla, Antigua and Barbuda, Aruba, Azerbaijan, Barbados, Belize, Botswana, British Virgin Islands, Cameroon, Capo Verde, Dominica, Eritrea, Etiopia, Guiana, Haiti, Kazakistan, Kenya, Libia, Mali, Mauritius, Moldavia, Montserrat, Mozambico, Namibia, Nigeria, Nuova Caledonia, Réunion e Mayotte, Serbia, Siria, St Lucia, St Vincent, Sudan, Turks and Caicos Islands, Zimbabwe	0,35
Benin, Bielorussia, Burkina Faso, Comoros, Costa d'avorio, Djibouti, Fiji, Gabon, Ghana, Guinea Equatoriale, Lesotho, Liberia, Malawi, Marshall Isl, Niger, Polinesia Francese, Repubblica Centrafricana, Ruanda, Senegal, South Sudan, St Pierre Miquelon, Tanzania, Togo, Uganda, Zambia	0,70
Burundi, Chad, Congo, Cuba, Gambia, Greenland, Guinea, Guinea Bissau, Madagascar, Maldive, Mauritania, Micronesia, Repubblica Democratica del Congo, Seychelles, Sierra Leone, Somalia, Tunisia, Vanuatu	0,90
Ascension, Cook Islands, Corea del Nord, Diego Garcia, Isola Norfolk, Isola Sant'Elena, Isole Falkland, Isole Salomone, Kiribati, Nauru, Niue, Palau, Papua Nuova Guinea, Samoa, Sao Tome and Principe, Timor Est, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Wallis And Futuna	1,40

prezzi in euro/min

## Chiamate dall'Italia verso numeri internazionali di rete mobile

Canada, Cina, Colombia, Corea del Sud, Guam, Hong Kong, India, Malesia, Messico, Mongolia, Porto Rico, Singapore, Stati Uniti	0,03
Australia, Austria, Bangladesh, Belgio, Bermuda, Brasile, Brunei Darussalam, Bulgaria, Cile, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Giappone, Grecia, Indonesia, Irlanda, Islanda, Israele, Lituania, Lussemburgo, Malta, Northern Mariana Islands, Norvegia, Nuova Zelanda, Olanda, Pakistan, Perù, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Spagna, Svezia, Tailandia, Ungheria	0,06
Bhutan, Cambogia, Costa Rica, Guadalupa, Isole Faroe, Kuwait, Laos, Macao, Martinica, Panama, Paraguay, Repubblica Ceca, Slovacchia, Taiwan, Venezuela, Viet Nam	0,15
Andorra, Arabia Saudita, Argentina, Bahamas, Bahrain, Egitto, El Salvador, Guatemala, Honduras, Kazakistan, Kosovo, Kirgizstan, Nepal, Netherlands Antilles, Russia, Sint Maarten, Swaziland, Tajikistan, Turchia, Turkmenistan, Uruguay, Uzbekistan, Yemen	0,25
Afghanistan, Armenia, Aruba, Barbados, Bolivia, Cayman Islands, Dominica, Ecuador, Emirati Arabi Uniti, Filippine, Gibilterra, Giordania, Guiana, Guiana Francese, Iran, Iraq, Lettonia, Libano, Liechtenstein, Myanmar, Palestina, Qatar, Regno Unito, Repubblica Dominicana, Sri Lanka, Sud Africa, Trinidad and Tobago	0,35
Albania, Anguilla, Antigua and Barbuda, Azerbaijan, Belize, Bosnia Erzegovina, British Virgin Islands, Georgia, Giamaica, Grenada, Haiti, Libia, Macedonia, Moldavia, Montenegro, Montserrat, Nicaragua, Oman, Principato di Monaco, Serbia, Siria, St Kitts And Nevis, St Lucia, St Vincent, Suriname, Svizzera, Turks and Caicos Islands, Ucraina	0,50
Algeria, Angola, Benin, Bielorussia, Botswana, Burkina Faso, Cameroon, Capo Verde, Comoros, Costa d'avorio, Djibouti, Eritrea, Etiopia, Fiji, Ghana, Guinea Equatoriale, Kenya, Lesotho, Liberia, Malawi, Mali, Marocco, Marshall Isl, Mauritius, Mozambico, Namibia, Niger, Nigeria, Nuova Caledonia, Polinesia Francese, Réunion e Mayotte, Ruanda, Senegal, South Sudan, St Pierre Miquelon, Sudan, Tanzania, Togo, Uganda, Zambia, Zimbabwe	0,70
Burundi, Chad, Congo, Cuba, Gabon, Gambia, Greenland, Guinea, Guinea Bissau, Mauritania, Micronesia, Repubblica Democratica del Congo, Seychelles, Sierra Leone, Somalia, Tunisia	0,90
Ascension, Cook Islands, Corea del Nord, Diego Garcia, Isola Norfolk, Isola Sant'Elena, Isole Falkland, Isole Salomone, Kiribati, Madagascar, Maldive, Nauru, Niue, Palau, Papua Nuova Guinea, Repubblica Centrafricana, Samoa, Sao Tome and Principe, Timor Est, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Wallis And Futuna	1,40

prezzi in euro/min

### Note

- alla pagina [www.welcomeitalia.it/listino](http://www.welcomeitalia.it/listino) è consultabile il listino completo relativo al traffico telefonico internazionale, satellitare, in roaming internazionale e verso numerazioni non geografiche nazionali e internazionali
- il costo delle chiamate effettuate tramite Vianova App, anche dall'estero, è come se fossero effettuate dall'Italia
- alle chiamate effettuate da rete mobile viene applicata una maggiorazione di 0,02 euro/min
- il costo delle chiamate è conteggiato sugli effettivi secondi di conversazione, senza scatto alla risposta

## Trasparenza e Privacy

### Punti di contatto

I punti di contatto per le comunicazioni dei Clienti sono:

- Servizio Clienti: 145 (numero gratuito)
- raccomandata A.R:  
Welcome Italia spa, via di Montramito 431  
55054 Massarosa (LU)
- PEC: info@pec.welcomeitalia.it
- email: info@welcomeitalia.it
- fax: 0584 4244 201

### Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che espone i diritti fondamentali dei nostri Clienti e i principi che ispirano la fornitura dei servizi di Welcome Italia. Attraverso la Carta dei Servizi Welcome Italia indica una serie di parametri di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano il rapporto contrattuale con il Cliente.

Il documento è disponibile all'indirizzo [www.welcomeitalia.it/carta-dei-servizi](http://www.welcomeitalia.it/carta-dei-servizi).

### Condizioni generali di fornitura

All'indirizzo [www.welcomeitalia.it/condizioni-general-di-fornitura](http://www.welcomeitalia.it/condizioni-general-di-fornitura) sono pubblicate le Condizioni generali di fornitura di tutti i servizi Vianova:

- Servizi di rete Fissa
- Servizi di rete Mobile
- Mobile Number Portability
- Servizio Cloud
- Servizio PEC
- Servizio Dominio
- Servizio Colocation

### Informativa ex artt. 13 e 14 del Regolamento (EU) 2016/679

(estratto delle Condizioni generali di fornitura)

Welcome Italia considera la protezione dei dati personali dei Clienti una priorità.

Per questo motivo abbiamo aggiornato la sezione "Trattamento dei dati personali" delle Condizioni generali di fornitura (Art. 16) con modifiche pensate per rafforzare i diritti sulla privacy dei nostri Clienti.

#### 16. Trattamento dei dati personali

Ai sensi e nel rispetto degli artt. 13 e 14 del Regolamento (EU) 2016/679, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (di seguito "GDPR"), in relazione ai dati personali di cui entrerà in possesso in qualità di Titolare del trattamento, Welcome Italia fornisce la seguente informativa:

- 16.1 I dati personali, come definiti dall'art. 4 n. 1) del GDPR, forniti dal Cliente saranno trattati in conformità al presente articolo e comunque nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali.
- 16.2 I dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività di Welcome Italia e in particolare:
- a. per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale il cui trattamento è necessario all'esecuzione del Contratto di cui l'interessato è parte (art. 6 lett. b) del GDPR) e alla persecuzione di un legittimo interesse del Titolare (art. 6 lett. f) del GDPR). Tale legittimo interesse è costituito dallo svolgimento dell'attività economica di Welcome Italia (finalità contrattuali);
  - b. per l'adempimento degli obblighi previsti da leggi o da regolamenti ai quali è soggetto il Titolare del trattamento (art. 6 lett. c) del GDPR) (obblighi legali);
  - c. per comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali tramite canali telefonici, SMS, posta elettronica, fax, la cui base giuridica risiede nell'esplicito consenso dell'interessato (art. 6 lett. a) del GDPR) (finalità di marketing diretto);
  - d. per comunicare i dati ai partner commerciali di Welcome Italia per l'invio, anche con modalità automatizzate, di materiale pubblicitario tramite canali telefonici, SMS, posta elettronica, fax, la cui base giuridica risiede nell'esplicito consenso dell'interessato (art. 6 lett. a) del GDPR) (finalità di marketing Partner commerciali);
  - e. per identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, abitudini e propensioni al consumo, con particolare riferimento ai consumi di traffico, per migliorare il servizio fornito, soddisfare specifiche esigenze del Cliente proponendo nuovi servizi e prodotti di Welcome Italia. In particolare l'attività indicata è relativa ai dati di traffico telefonico, alle informazioni inerenti l'Apparato, ai dati di navigazione raccolti anche attraverso l'uso dei cookie, la cui base giuridica risiede nell'esplicito consenso dell'interessato (art. 6 lett. a) del GDPR) (finalità di profilazione).
- 16.3 Comunicazione dei dati
- a. I dati saranno comunicati all'interno di Welcome Italia ai soggetti preposti alle attività inerenti i servizi Vianova offerti e comunicati a soggetti terzi (a titolo esemplificativo banche, società di consulenza, partner tecnici, partner commerciali) ai fini della tutela del rischio del credito, informazione, comunicazioni commerciali, per garantire l'erogazione dei servizi Vianova e fornire il necessario supporto tecnico e operativo.
  - b. L'ambito di comunicazione dei dati sarà quello strettamente necessario all'esecuzione dell'incarico da noi conferito ai soggetti terzi sopraindicati nell'ambito delle finalità delle lett. a) e b) e, nel caso

della lett. c), d) ed e), previo consenso espresso del Cliente.

- c. Welcome Italia ha provveduto alle dovute designazioni e nomine, nonché a fornire le necessarie istruzioni, ai sensi degli artt. 28 e 29 del GDPR.

#### 16.4 Natura del conferimento dei dati

- a. Il consenso al trattamento dei dati per le finalità di cui alla precedente lett. a) e b) non è necessario ai sensi dell'art. 6 del GDPR. Il consenso al trattamento dei dati per le finalità di cui alle lett. c), d) ed e), invece, è facoltativo e l'eventuale rifiuto impedirà a Welcome Italia l'invio di comunicazioni commerciali, l'attività di profilazione o la comunicazione ai propri partner per finalità commerciali dei terzi.

#### 16.5 Modalità di trattamento

- a. I dati saranno trattati sia in modalità cartacea che in modalità elettronica e/o automatizzata, direttamente e/o tramite i soggetti terzi sopra indicati.
- b. I dati potranno essere elaborati e organizzati in banche dati.

#### 16.6 Periodo di conservazione

- a. Il periodo di conservazione dei dati per le finalità contrattuali coincide con la durata del rapporto contrattuale, mentre quello legato all'espletamento degli obblighi legali, ovvero per l'esercizio e la tutela dei diritti di Welcome Italia, è prescritto dalla legge.
- b. In relazione alle finalità di marketing diretto e dei Partner commerciali e di profilazione, il periodo di conservazione del trattamento coincide con la durata del rapporto contrattuale e, in ogni caso, l'interessato ha diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

16.7 Il Titolare del trattamento è Welcome Italia spa con sede legale in via di Montramito 431, 55054 Massarosa (LU). email: [info@welcomeitalia.it](mailto:info@welcomeitalia.it); PEC: [info@pec.welcomeitalia.it](mailto:info@pec.welcomeitalia.it).

16.8 In base all'art. 37 del GDPR, Welcome Italia ha designato Responsabile della Protezione dei Dati la società Consilia srl, via Fontana 22, Milano. Il contatto del Responsabile della Protezione dei Dati è: [dpo@welcomeitalia.it](mailto:dpo@welcomeitalia.it) - PEC: [dpo.consilia.srl@pec.it](mailto:dpo.consilia.srl@pec.it).

#### 16.9 Diritti dell'interessato

- a. In ogni momento il Cliente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR inviando apposita istanza ai contatti sopra indicati. In particolare ogni interessato ha il diritto, in qualunque momento, di accesso ai dati personali, di rettifica o di cancellazione degli stessi o di limitazione del trattamento che lo riguardano ovvero di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati.

- b. Il Cliente ha altresì diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

#### 16.10 Ulteriori informazioni

In caso di sottoscrizione del servizio Vianova Mobile:

- a. Sarà esclusiva cura del Cliente, in ottemperanza agli obblighi del GDPR, fornire agli Utilizzatori Finali l'informativa circa la modalità e finalità del trattamento dei loro dati connesso alla fornitura del servizio Vianova Mobile.
- b. Il Cliente, infatti, è il Titolare autonomo dei dati personali dei propri dipendenti e collaboratori e ha, di conseguenza, la responsabilità di trattare gli stessi nel rispetto degli adempimenti previsti da tutte le normative vigenti applicabili in materia (Codice Privacy, GDPR, Decreto Pisanu, Statuto del Lavoratori, ecc.).
- c. In particolare, il Cliente avrà l'obbligo di garantire l'acquisizione dei dati anagrafici degli Utilizzatori Finali nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 155/2005 (recante "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale") e successive modifiche e integrazioni.
- d. È onere del Cliente conservare i dati degli Utilizzatori Finali e abbinarli alle Carte SIM assegnate a ciascuno di essi;
- e. Sarà, inoltre, onere del Cliente collaborare e ottemperare a eventuali richieste relative ai dati anagrafici degli Utilizzatori Finali da parte degli organi di Pubblica Sicurezza e dell'Autorità Giudiziaria – anche in caso di richieste rivolte direttamente a Welcome Italia – e a ogni altra richiesta necessaria ad adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie.

#### Trasparenza tariffaria

Welcome Italia, in ottemperanza alla delibera n.252/16 CONS "Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'Offerta dei servizi di comunicazione elettronica", rende noti i prospetti informativi delle offerte al pubblico all'indirizzo [www.welcomeitalia.it/trasparenza-tariffaria](http://www.welcomeitalia.it/trasparenza-tariffaria).

All'interno della pagina Trasparenza tariffaria è inoltre possibile scaricare il pdf della Carta dei servizi e delle Condizioni generali di fornitura.

## Miglioramenti apportati nel 2017

1. **Vianova 1.1 e 1.5 - banda di accesso** incluso - le nuove sedi sottoscritte, se coperte dalla tecnologia FTTx, saranno attivate con un accesso internet fino a 30 Mbps in downstream e 3 Mbps in upstream, oppure con un accesso ADSL su rete Ethernet fino a 20 Mbps in downstream e 1 in upstream.
2. **Vianova 1.1 e 1.5 - opzione FTTx** incluso - azzerato l'importo mensile aggiuntivo di 15,00 euro a tutti i Clienti con l'opzione FTTx già attiva.
3. **Vianova 1.1 e 1.5 - upgrade FTTx** opzionale - i Clienti attivi, con sedi in aree che vengono di volta in volta coperte dalla tecnologia FTTx, potranno richiedere l'adeguamento tecnologico con il solo contributo di attivazione di 150,00 euro una tantum che include l'attivazione della nuova linea FTTx, la disattivazione della linea ADSL o SHDSL già attiva, l'eventuale intervento on site e la riconfigurazione o la sostituzione del router.
4. **Vianova 6.12 - banda di accesso** incluso - incrementata la velocità di connessione in upstream fino a 10 Mbps nelle aree coperte dalla tecnologia FTTx.
5. **Vianova 15.22 - banda di accesso** incluso - incrementata la velocità di connessione fino a 50 Mbps in downstream e 20 Mbps in upstream nelle aree coperte dalla tecnologia FTTx.
6. **Vianova 24.30 - banda di accesso** incluso - incrementata la velocità di connessione fino a 100 Mbps in downstream e 20 Mbps in upstream nelle aree coperte dalla tecnologia FTTx.
7. **Vianova 30+** - il profilo si arricchisce con accessi in Fibra ottica con velocità di connessione fino a 1 Gbps simmetrico.
8. **Vianova 30+** opzionale - nelle aree coperte è possibile sostituire l'accesso in Fibra con un accesso Radio punto-punto con frequenza licenziata fino a 1 Gbps simmetrico.
9. **Tutti i profili Vianova** incluso - ridotto a 3 cent/min il prezzo delle chiamate verso i cellulari effettuate dagli utenti Centrex<sup>WIP</sup>, indipendentemente dal profilo Vianova sottoscritto.
10. **Mail<sup>WI</sup>** incluso - migliorato il servizio con il supporto dei Client Outlook a 64 bit e l'introduzione del protocollo ActiveSync per la sincronizzazione della posta elettronica, del calendario, dei contatti e delle note con Outlook 2013 e 2016.
11. **Hosting** incluso - migliorato il servizio con nuove funzionalità, un nuovo pannello di controllo, l'introduzione del certificato SSL e l'installazione semplificata dei principali CMS (Wordpress, Joomla! e Prestashop).
12. **VPN** opzionale - introdotto il protocollo MPLS.
13. **Centrex<sup>WIP</sup>** opzionale - rilasciata la nuova piattaforma Multitenant che consente ai Partner di Welcome Italia di erogare ai Clienti, in completa autonomia, le migliori soluzioni di progettazione, vendita, noleggio, installazione, fatturazione e manutenzione del servizio di Virtual PBX basato su piattaforma Vianova Centrex<sup>WIP</sup>.
14. **Vianova Colocation** - rilasciato il servizio che permette di ospitare gli apparati e i server dei Clienti nel nuovo Data Center di Pisa.

