

Cloudya

Descrizione dei servizi

The next-generation telephone system.



NFON
Cloud Telephone System

Cloudya

Descrizione dei servizi



Version 1

NFON ITALIA S.R.L.
Corso Magenta 82
20123 Milano
Tel.: + 39 02 99749 920
www.nfon.com

© 2019 NFON ITALIA S.R.L. – Tutti I diritti riservati

Soggetto a variazioni senza preavviso
Versione 1 / 05.2019 (IT)
Effettivo da 27th May 2019

1 Sommario dei contenuti

1	SOMMARIO DEI CONTENUTI	3
2	INTRODUZIONE	4
3	SERVIZI BASE	4
3.1	Fatture & dati contabili	5
4	SISTEMA TELEFONICO	5
5	RETE TELEFONICA PUBBLICA	6
5.1	Condizioni specifiche per il territorio dell'Italia	7
6	GESTIONE DEL DISPOSITIVO	7
6.1	Fornitura del dispositivo	8
6.2	Integrazione dei dispositivi	8
7	SERVIZI ADDIZIONALI	8
7.1	Opzione Mobility	9
7.2	Softphone	9
7.3	Computer Telephony Integration (CTI)	9
7.4	Voice Operator Panel	10
8	OBBLIGHI DEL CLIENTE	10

2 Introduzione

NFON fornisce ai propri clienti, nel corso della durata del contratto, una serie di servizi, collegati alla tariffa prescelta ed entro i limiti di cui alla tecnologia internet allo stato disponibile. L'insieme di tutti i servizi offerti da NFON è denominato "Piattaforma NFON". La trasmissione dei dati da e verso la piattaforma è svolta attraverso la connessione internet del cliente, che non rientra tra i servizi offerti da NFON.

Il presente documento fornisce una descrizione dei servizi gestiti e offerti da NFON e non deve essere considerato un elenco completo di tutte le caratteristiche disponibili per l'utilizzatore, o di tutti i software e hardware disponibili. NFON si impegna a fornire i suoi servizi utilizzando il più recente standard di tecnologia e sicurezza e migliora in maniera continua la sua piattaforma e i suoi servizi. In conseguenza, le caratteristiche possono variare nel corso della durata del contratto e il presente documento riguarda solamente le caratteristiche fisse nel tempo.

Una panoramica dei servizi attualmente disponibili per l'utilizzatore ed i requisiti tecnici, così come i software e gli hardware compatibili è fornita da NFON ed è disponibile dietro richiesta alla pagina mynfon.com or nfon.com.

I termini relativi alla disponibilità dei servizi descritti nel presente documento sono specificati nel Service Level Agreement.

Gli oneri sostenuti dal cliente e dagli utilizzatori nell'utilizzo dei servizi forniti sono specificati nel contratto.

3 Servizi base

Per consentire l'utilizzo dei propri servizi, NFON fornisce una serie di funzioni, che ricomprendono le seguenti caratteristiche:

- Accesso: i clienti possono gestire e utilizzare il servizio e le sue caratteristiche su internet usando un browser o un software fornito da NFON per PC o smartphone (chiamato "Apps");
- Utilizzatore: per poter utilizzare qualsiasi servizio, un utente deve autenticarsi attraverso l'inserimento di uno specifico username e di una password correlata.
- Dotazione: la prima usermane fornita per la gestione del servizio è inviata per email nel giorno della erogazione del servizio.
- Gestione: Il cliente può modificare il setup e la configurazione del servizio in maniera autonoma.
- Indipendenza dei luoghi di utilizzo: tutti i servizi possono essere fruiti da molteplici punti di accesso dell'utente (ad esempio succursali). Ciascun utilizzo è consentito nei limiti previsti dal regolamento e sul presupposto che il possesso dei requisiti tecnici (ad esempio, un adeguato accesso internet) sia assicurato in tutti i luoghi di utilizzo
- Mobilità: tutti i servizi possono essere fruiti al di fuori dei luoghi di utilizzo del cliente (ad esempio casa, ufficio o in transito). Ciascun utilizzo è consentito nei limiti previsti dal regolamento e sul presupposto che il possesso dei requisiti tecnici (ad esempio, un adeguato accesso internet) sia fornito in tutti i luoghi di utilizzo

Le password possono essere modificate in qualsiasi momento dal cliente, che si impegna a non divulgarle a terzi. Le password iniziali fornite dal Servizio devono essere cambiate immediatamente.

Nell'utilizzo dei servizi, ogni username deve essere utilizzata da un singolo utente. L'uso dei servizi deve essere improntato alla ordinaria diligenza. L'utilizzo al di fuori dei termini indicati è proibito e sarà bloccato da NFON, se individuato. Tanto è finalizzato a tutelare la qualità del servizio e la sicurezza dei dati degli utenti, nonché alla protezione di tutti gli stessi utenti.

3.1 Fatture & dati contabili

Le fatture e i report della fatturazione sono emessi sulla base delle condizioni specificate nella tariffa applicabile. I clienti possono avere accesso a dette fatture e report, utilizzando i Servizi Base. Su richiesta, le fatture possono essere inviate via email o tramite il sistema postale.

Quando i clienti effettuano chiamate nella Rete Telefonica Pubblica, NFON fornisce, a richiesta, i dati di fatturazione sotto forma di Call Details Records (CDRs). Questa funzione è disponibile solo in via elettronica ed è fornita su richiesta del cliente finale.

- Le ultime tre cifre dei numeri selezionati sono oscurate automaticamente. I numeri completi sono forniti solo nel caso in cui l'utente ne abbia fatto richiesta in anticipo
- I report CDRs non riportano le chiamate ai numeri che non possono essere divulgati in base a leggi nazionali e regolamenti

4 Sistema Telefonico

Il servizio denominato "Sistema Telefonico" fornisce **una centrale telefonica virtuale per uso privato** che abilita all'instradamento delle chiamate ai numeri telefonici. Tale servizio ha le seguenti caratteristiche:

- Numeri interni. Le chiamate ai numeri telefonici sono instradate internamente nel medesimo Sistema virtuale – o, quando accompagnate dai corrispondenti servizi, a e da reti telefoniche pubbliche commutate
 - Trasferimento di chiamata: reindirizzamento e inoltro di chiamate in arrivo a qualsiasi destinazione in base a regole specifiche
 - Messaggi vocali: archiviazione temporanea di messaggi vocali¹ e notifica via mail ove richiesto
 - eFax: Invio e ricezione, nonché archiviazione temporanea, di fax e notifiche di email, ove richiesto
 - Conference calls: chiamate telefoniche con un massimo di 50 partecipanti contemporaneamente collegati
 - Chiamate di gruppo: le chiamate in entrata possono essere indirizzate in parallelo a multiple estensioni
 - Chiamate in coda: le chiamate in arrivo possono essere instradate, in base a regole specifiche, a estensioni selezionate o tenute in sospenso con musica di attesa
 - Risponditore automatico: le chiamate in arrivo possono essere inoltrate in base alla selezione svolta sulla tastiera dal chiamante
 - Time Based Routing: le chiamate in entrata possono essere instradate in base alla data e orario
- Agenda: rubrica globale con contatti condivisi e personali che mostra i nomi delle chiamate in entrata

Le seguenti caratteristiche sono disponibili per gli utenti:

- Telefonia: chiamate in entrata e in uscita attraverso dispositivi telefonici multipli e software

¹ Per un massimo di 100 Messaggi per ciascuna estensione, con una durata massima di 180 secondi

- Gestione delle chiamate: gestione autonoma delle regole di inoltro delle chiamate, squillo contemporaneo e indicazione di chiamate in attesa
- Segreteria telefonica: accesso ai messaggi vocali ricevuti, protetti da un PIN personale, così come ai singoli messaggi
- Fax: Ricezione e invio di fax
- Contatti: accesso ai contatti condivisi e gestione dei contatti privati

Una dettagliata descrizione di tutte le varianti del servizio Sistema Telefonico è disponibile nella sezione "Telephone System" alla pagina mynfon.com o nfon.com.

5 Rete Telefonica pubblica

In forza dei presenti servizi, I clienti possono fare e ricevere chiamate telefoniche da e per la rete telefonica pubblica commutata².

- Destinazione: trasferimento di chiamate e fax da e per la rete telefonica pubblica commutata e numeri telefonici locali, nazionali³ e internazionali
- Numeri telefonici: fornitura di numeri nazionali su base geografica (e non) e di numeri internazionali
- Presentazione dei numeri: trasmissione di numeri telefonici assegnati (CLIP), chiamate anonime (CLIR) nonché numeri telefonici di terze parti (CLIP no-screening)
- Trasferimento di numero: trasferimento di numeri telefonici esistenti e blocchi di numeri telefonici da e per altri fornitori di servizi
- Chiamate di emergenza: instradamento delle chiamate di emergenza ai centralini dei servizi nazionali di emergenza

Tutti i servizi sono forniti in conformità con le leggi nazionali e i regolamenti in vigore nel Paese di destinazione della comunicazione telefonica. I requisiti dei servizi, nonché i diritti e i doveri dei clienti possono variare per conseguenza.

I numeri telefonici del cliente possono essere stati forniti e gestiti da un precedente fornitore. Quando NFON decide di modificare tali sistemi organizzativi, il cliente autorizza espressamente NFON a trasferire i numeri (ad esempio, attraverso la portabilità) e accetta di sottoscrivere la relativa documentazione, ove necessario.

Quando i numeri telefonici internazionali sono forniti per l'uso al di fuori del Paese di ordinario utilizzo, il cliente è obbligato a conformarsi alle legge nazionale e ai regolamenti del Paese competente.

In conseguenza di tanto, alcune delle funzionalità indicate possono non essere supportate in caso di utilizzo di numeri telefonici internazionali, per via del fatto che alcuni servizi non sono applicabili nel paese di destinazione della chiamata. I termini e le condizioni per l'assegnazione e l'uso di numeri telefonici internazionali sono indicati nella sezione "International numbers" su mynfon.com o nfon.com.

² La efficace gestione delle chiamate verso e da parti site al di fuori della piattaforma NFON dipende dal provider remote della terza parte e dal Servizio di trasporto verso NFON

³ I numeri telefonici nazionali, come indicati nel piano telefonico nazionale, inclusi i numeri geografici, mobili nonché numeri prescelti di servizi telefonici

5.1 Condizioni specifiche per il territorio dell'Italia

- Chiamate di emergenza: NFON assicura il collegamento a tutti i numeri di emergenza, incluso il numero del servizio 112. I presupposti per l'inoltro delle chiamate di emergenza al competente centralino del servizio sono che l'alimentazione sia regolarmente erogata e che ciascun dispositivo sia assegnato alla postazione corretta. Se i dispositivi sono trasferiti ad altre postazioni o se la chiamata è fatta da un dispositivo mobile, NFON non può garantire la connessione al più vicino centro di controllo.
- CLIP no-screening: se il cliente aderisce all'opzione che consente di trasmettere a terze parti numeri telefonici diversi dal proprio, egli garantisce a NFON di essere legittimato a inoltrare i suddetti numeri di terzi e la manleva sin d'ora da qualsiasi responsabilità che i terzi dovessero eventualmente sollevare sul merito.

L'utilizzo del servizio da parte del cliente è soggetto alle previsioni legislative e regolamentari italiane e deve essere svolto entro i limiti da esse stabiliti.

Se il cliente desidera ricevere il dettaglio delle fatture, deve osservare le seguenti previsioni:

- In caso di connessioni multi-utenza è necessario disporre di una dichiarazione scritta in merito al fatto che tutti gli utilizzatori della connessione in oggetto sono stati o saranno informati del traffico dei dati, al fine di fornirne prova. Il cliente è obbligato a consegnare tale dichiarazione dietro richiesta di NFON.
- In caso di connessione da parte di aziende o enti pubblici, è richiesta una dichiarazione scritta in merito al fatto che tutti i dipendenti sono stati o saranno informati e che i comitati aziendali, o il personale o rappresentanze dei dipendenti sono stati coinvolti, nel rispetto delle previsioni statutarie. Il cliente è obbligato a consegnare tale dichiarazione dietro richiesta di NFON.

6 Gestione del dispositivo

Nell'utilizzo dei Servizi "Gestione del dispositivo" possono essere integrati dispositivi fisici e virtuali per cooperare con la Piattaforma NFON. Essi sono suddivisi in:

1. Configurazione automatica di dispositivi certificati ("Device Provisioning")
2. Comunicazione tra la piattaforma NFON ed il corrispondente dispositivo ("Device integration")

In generale, vi sono tre tipi di dispositivi che possono essere certificati per le operazioni congiunte con la piattaforma NFON:

- Telefoni: telefoni fissi o cordless, nonché telefoni per audioconferenze
- Gateways: ad esempio Analog-Telephone-Adapters (ATA)
- Software: dispositivi basati su software, quali softphone o applicazioni per apparati mobili

Alcune specifiche funzioni dei dispositivi sono supportate solo ove tecnicamente possibile, in termini di sicurezza. Le funzioni possono cambiare in considerazione dei continui aggiornamenti dei dispositivi da parte del venditore o della piattaforma NFON.

L'elenco dei dispositivi certificati e delle caratteristiche specifiche di tali dispositivi può cambiare nel corso della durata del contratto. Una lista dei dispositivi attualmente supportati e delle caratteristiche supportate su detti dispositivi è riportata nella sezione "Dispositivi certificati" alla pagina mynfon.com or nfon.com.

6.1 Fornitura del dispositivo

Il Servizio denominato "Fornitura del dispositivo" fornisce automaticamente dispositivi certificati con tutte le impostazioni necessarie all'interazione con la piattaforma NFON.

- Gestione del Firmware: fornitura completamente automatica e aggiornamento del software del dispositivo
- Auto Configurazione: Fornitura dei file di configurazione con tutte le impostazioni necessarie per l'integrazione del dispositivo con la piattaforma NFON.
- Zero-Touch Provisioning: Configurazione completamente automatica dei dispositivi supportati attraverso il server di inoltro del vendor

L'operatività del servizio e il supporto di caratteristiche specifiche per ciascun dispositivo dipende dal fornitore del dispositivo, ad esempio fornitura di un nuovo firmware e funzionamento del server di inoltro. Per conseguenza, il supporto di specifiche caratteristiche o dispositivi può essere mantenuto solo a fronte della fornitura di detti servizi da parte del venditore.

6.2 Integrazione dei dispositivi

I dispositivi possono interagire con servizi presenti sulla piattaforma NFON attraverso multiple interfacce tecniche. Queste includono:

- Telefonia: trasmissione di chiamate e dati vocali tramite Voice over IP (VoIP) tra il dispositivo e la piattaforma NFON
- Display con status delle chiamate: I display possono mostrare l'attuale stato di chiamata degli altri interni dello stesso sistema telefonico
- Menu telefonico: configurazione di specifiche funzioni direttamente sul dispositivo
- Crittografia: Ove supportata dal dispositivo, la telefonia tra il dispositivo stesso e la piattaforma NFON può essere crittografata

Le funzioni Busy Lamp Field (campo lampade occupato), Menu Telefonico e Crittografia necessitano che il dispositivo sia configurato attraverso il sistema di configurazione del dispositivo stesso. Nel caso di dispositivi configurati manualmente (Dispositivi non in dotazione), è supportata solo la funzione "Telefonia".

7 Servizi aggiuntivi

In aggiunta ai servizi summenzionati, possono essere selezionati anche i seguenti ulteriori servizi.

7.1 Opzione Mobility

Miglioramento delle applicazioni fornite come parte dei Servizi di Base attraverso le funzionalità di un dispositivo telefonico virtuale:

- Telefonia: chiamate "in app" in ingresso e in uscita attraverso Voice over IP (VoIP)
- Supporto ai dispositivi mobili: chiamate in ingresso e in uscita attraverso la rete cellulare, su dispositivi mobili supportati
- Optimum Reachability: ricezione di chiamate telefoniche per tutti i numeri dell'interno assegnati all'utenza in-app
- One-Number: il chiamante vede unicamente il numero di telefono dell'interno assegnato all'utente

La qualità del servizio dipende da hardware, Sistema operativo, browser e rete mobile utilizzati dall'utente, i quali non sono parte dei servizi forniti da NFON.

Il set di hardware e software supportati può cambiare nel corso della durata del contratto. Un elenco di hardware e software attualmente supportati è disponibile online alla pagina mynfon.com o nfon.com.

7.2 Softphone

Telefonia basata su software installato su PC. Sono disponibili le seguenti opzioni

- Nsoftphone Premium for Windows
- iSoftphone for Mac

Una panoramica aggiornata delle caratteristiche specifiche è disponibile nella funzione "Nsoftphone Windows" alla pagina mynfon.com o nfon.com

7.3 Computer Telephony Integration (CTI)

Utilizzando software aggiuntivi su PC, gli utenti possono collegarsi con un dispositivo specifico per visualizzare su PC le chiamate in ingresso e in uscita, così come effettuare chiamate attraverso il dispositivo collegato. Sono disponibili i seguenti software

- NCTI Standard per Windows
- NCTI Standard per Mac
- NCTI Standard CRM per Windows
- NCTI Premium per Windows (richiede l'installazione di un server)
- NCTI Premium CRM per Windows (richiede l'installazione di un server)

Una panoramica aggiornata delle caratteristiche e dei dispositivi supportati è disponibile nella brochure informativa di "NCTI Clients" alla pagina mynfon.com o nfon.com.

7.4 Voice Operator Panel

Utilizzando software aggiuntivi su PC Windows, gli utenti possono ricevere e trasferire sino a 20 chiamate in contemporanea

- Centralino virtuale per un agevole trasferimento delle chiamate
- Indicatori di numero occupato per tutti gli interni dello stesso cliente
- Integrazione dei contatti del centralino e rubriche LDAP

8 Obblighi del Cliente

Per assicurare l'utilizzo adeguato dei servizi offerti, il Cliente si impegna al rispetto dei seguenti obblighi:

- Fornitura: Configurare i servizi forniti al fine di soddisfare lo schema di uso della rete previsto per il cliente nella misura in cui questo è reso possibile dalle opzioni di configurazione standard
- Network: attivare e mantenere una infrastruttura di rete professionale, provvedendo ad un accesso ottimale ai servizi forniti
- Accesso Internet: attivare e mantenere una connessione internet veloce, con banda⁴ adeguata per l'utilizzo previsto in funzione della tipologia di cliente
- Prevenzione dall'uso indebito: effettuare gli aggiornamenti, utilizzare password forti e non divulgare a terzi le credenziali per la fruizione dei servizi
- Utilizzo conforme: utilizzare i servizi forniti in maniera conforme allo scopo cui sono destinati
- Prevenzione dell'interruzione: Utilizzare i servizi forniti secondo diligenza, astenendosi da condotte dolose e/o colpose
- Tutela dei diritti dei terzi: fare uso dei servizi senza causare danni ai diritti di terzi con dolo o colpa grave

Se il cliente omette di adempiere a tali obblighi, NFON non garantisce la regolare prestazione del servizio o la sua qualità. In tali casi, NFON non risponde delle eventuali contestazioni che il Cliente dovesse sollevare sul merito.

Un elenco aggiornato della documentazione relativa ai prerequisiti tecnici per l'utilizzo dei rispettivi servizi è disponibile nella sezione "Plug & Play Leaflet" alla pagina myfon.com o nfon.com

⁴ E' necessaria una larghezza di banda minima di 100 kbit/s per ogni canale di fonia simultaneamente in entrambe le direzioni