

**OggetI: Richiesta preventivo prot.ITV/LOG/2338/CAL del  
06/02/2014**

**Mitter**Roberto Boarini <roberto.boarini@testspa.com>

**Destir**luigi.campolo@mise.gov.it <luigi.campolo@mise.gov.it>

**Data** 07.02.2014 11:20



- Richiesta preventivo prpt\_ITV\_LOG\_2338\_CAL del 06-02-2014.pdf (90 KB)
- Allegato 1.DOC (67 KB)

Buongiorno dott. Campolo,

la ringraziamo per la sua richiesta di cui all'oggetto, ma non trattiamo i prodotti indicati in allegato, pertanto non potremo formularvi una quotazione.

Rimaniamo a vostra completa disposizione per eventuali altre attività e porgiamo cordiali saluti.

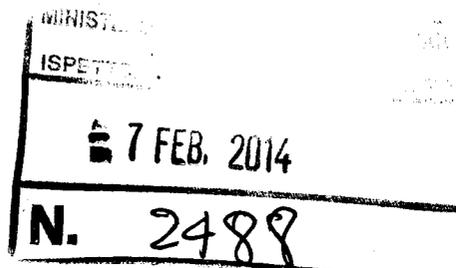
Boarini Roberto  
Account Manager  
Test Spa

*DK LOG*

Viale Schumann, 3  
56/bis  
33100 UDINE  
40100 BOLOGNA  
T. +39 0432-522444  
T. +39 051-6493401  
F. +39 0432-523632  
F. +39 051-5288078  
M.+39 335-5843.211  
[roberto.boarini@testspa.com](mailto:roberto.boarini@testspa.com)  
[www.testspa.com](http://www.testspa.com)  
 Think before you print.

Via Panà,  
Via del Rondone, 1  
Noventa Padovana (PD)

T. +39 049-7394111  
F. +39 049-7394149



-----Messaggio originale-----

Da: Luigi Campolo [mailto:[luigi.campolo@mise.gov.it](mailto:luigi.campolo@mise.gov.it)]

Inviato: giovedì 6 febbraio 2014 13:07

A: info

Oggetto: Richiesta preventivo prot.ITV/LOG/2338/CAL del 06/02/2014

Priorità: Alta

In allegato, inoltre nr. 1 richiesta di preventivo e relativa documentazione.

Resto nell'attesa di riscontro nonché a Vostra disposizione per ogni chiarimento si rendesse necessario.

Ringrazio e porgo cordiali saluti

--

dottor Luigi Campolo

Direttore Sottoarticolazione 1^ - Logistica

dell'Ispettorato Territoriale Veneto (Via Torino, 88 - 30172 Mestre  
-VE)

del Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per le Comunicazioni

' +39 0419654110 +39 0415311534 - 3346121161 7 +39 0415318668

\* [luigi.campolo@mise.gov.it](mailto:luigi.campolo@mise.gov.it)





*Ministero dello Sviluppo Economico*

DIPARTIMENTO PER LE COMUNICAZIONI - ISPettorato TERRITORIALE VENETO  
Sottoarticolazione I - Logistica

Via Torino, 88 - 30172 Mestre (VE)

tell. +39 041 9854110 - 041 5311534 - 334 6121161 fax +39 041 5318668

e-mail [luigi.campolo@mise.gov.it](mailto:luigi.campolo@mise.gov.it) e-mail PEC [com.ispvnt@pec.sviluppoeconomico.gov.it](mailto:com.ispvnt@pec.sviluppoeconomico.gov.it) [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)

**MESSAGGIO DI POSTA ELETTRONICA  
(PAGINE TOTALI UNA)**

**DAL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO - DIPARTIMENTO COMUNICAZIONI -  
ISPettorato TERRITORIALE VENETO - VIA TORINO, 88 - 30172 MESTRE (VE)**

ALLA **SOCIETA' "TEST S.p.A."**  
**VIA DEL PROGRESSO, 16 - 35127 PADOVA**

e.mail [info@testspa.com](mailto:info@testspa.com)

PROT. ITV/LOG/ 8338 /CAL DEL 6 FEB. 2014

OGGETTO: **RICHIESTA DI PREVENTIVO PER LA MANUTENZIONE ORDINARIA ANNUA DI:**

- NUMERO 1 (UNO) CENTRALINO MARCA AVAYA (UNITA' DI SISTEMA MEDIA GATEWAY G4309);
- NUMERO 40 (QUARANTA) TELEFONI IP MARCA AVAYA (MODELLO 1608 IP)

IN USO PRESSO LA SEDE DELL'ISPettorato TERRITORIALE VENETO SITA IN VIA TORINO, 88 - 30172 MESTRE (VE).  
**C.I.G. ZB70DB4BFB.**

CODESTA SOCIETA' E' PREGATA DI INOLTARE UN PREVENTIVO DI SPESA PER LA FORNITURA DI QUANTO INDICATO IN OGGETTO.

CODESTA SOCIETA' E' PREGATA DI INDICARE I RELATIVI PREZZI, UNITARI E COMPLESSIVI (I.V.A. AL 22% ESCLUSA), **NONCHE' I TEMPI PREVISTI PER COMPLETARE QUANTO RICHIESTO.**

SI RESTA NELL'ATTESA DI **URGENTISSIMO RISCONTRO, ENTRO DUE GIORNI DAL RICEVIMENTO DEL PRESENTE E CHE SI PREGA DI FORNIRE ANCHE IN CASO NEGATIVO, NONCHE' A DISPOSIZIONE PER FORNIRE, QUALORA SERVISSERO, ULTERIORI INFORMAZIONI IN MERITO.**

INFINE, CONSIDERATO CHE CODESTA SOCIETA', OVE RISULTASSE AFFIDATARIA, E' TENUTA ALLA REGOLARITA' CONTRIBUTIVA OGGETTO DEL DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITA' CONTRIBUTIVA (D.U.R.C.), RIGUARDANTE IL SERVIZIO CUI TRATTASI SI EVIDENZIA CHE QUESTA AMMINISTRAZIONE PROCEDERA' A RICHIEDERE IL PREDETTO D.U.R.C.

CONSEQUENTEMENTE, CODESTA SOCIETA' DOVRA' COMPILARE L'ALLEGATO MODELLO 1 E RESTITUIRLO, CON LO STESSO MEZZO, UNITAMENTE AD UNA **FOTOCOPIA FRONTE/RETRO DI UN DOCUMENTO D'IDENTITA' IN CORSO DI VALIDITA' DEL RELATIVO LEGALE RAPPRESENTANTE.**

DISTINTI SALUTI

IL DIRETTORE DEL SETTORE LOGISTICO  
DOTTOR LUIGI CAMPOLO







**Oggetto** OFFERTA MANUTENZIONE SISTEMA TELEFONICO anno 2014



**Mittente** Andrea Dei Rossi <adeirossi@setgroup.com>

**Destinatario** luigi.campolo@mise.gov.it <luigi.campolo@mise.gov.it>

**Data** 07.02.2014 12:04

- Offerta 2014 MANUTENZIONE.pdf (309 KB)

Dott. Campolo buongiorno,

Con rif. Al Prot. 2336 del 6 febbraio 2014, Le invio offerta per la manutenzione dell'impianto telefonico per l'anno 2014.

Anche quest'anno mi sono permesso di inserire anche la quotazione per un eventuale rinnovo biennale. Ovviamente a sua discrezione.

Rimanendo disponibile per qualsiasi chiarimento Le porgo cordiali saluti.

Andrea Dei Rossi



**Andrea Dei Rossi**

*Vendite Veneto Orientale*

T. +39 0444 367617 | F. +39 0444 593878

M. +39 3485130365

adeirossi@setgroup.com

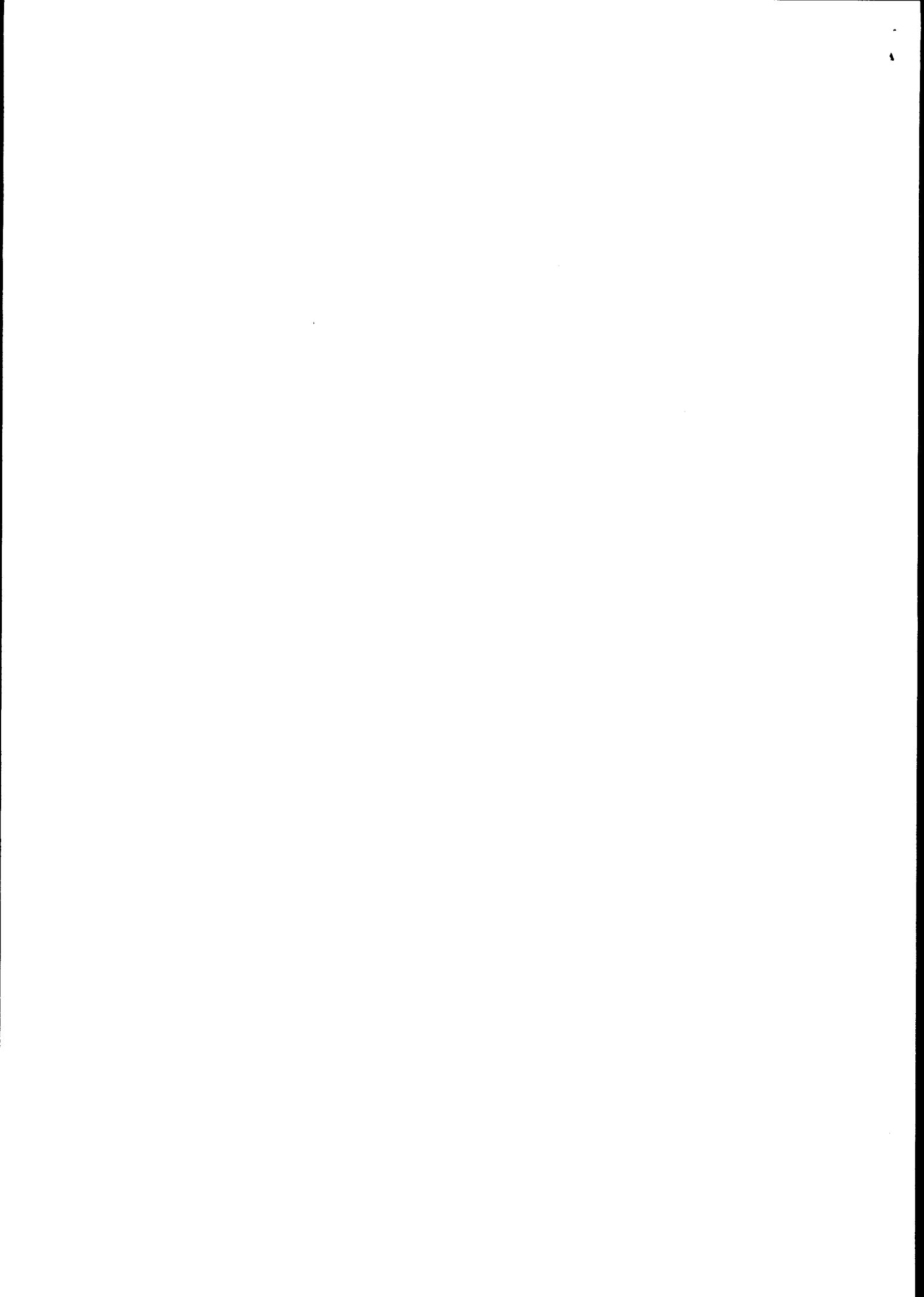


**[www.setgroup.com](http://www.setgroup.com)**

Questo messaggio di posta elettronica contiene informazioni di carattere confidenziale rivolte esclusivamente al destinatario sopra indicato. E' vietato l'uso, la diffusione, distribuzione o riproduzione da parte di ogni altra persona. Nel caso aveste ricevuto questo messaggio di posta elettronica per errore, siete pregati di segnalarlo immediatamente al mittente e distruggere quanto ricevuto (compresi i file allegati) senza farne copia. Qualsiasi utilizzo non autorizzato del contenuto di questo messaggio costituisce violazione dell'obbligo di non prendere cognizione della corrispondenza tra altri soggetti, salvo piu' grave illecito, ed espone il responsabile alle relative conseguenze.

Privacy Policy ai sensi del d.lgs. 30.6.2003, n.196.

Prot. 2492 DEL 07/02/2014





ICT Business Solutions

SET srl  
Via Montebanca 279, 36031 Duvino (VI) ITA  
Tel. +39 0444 594044 - Fax +39 0444 593878  
Email: vi@setgroup.com - ve@setgroup.com  
Caripole Sociale Euro 103.480,00 int. versato  
C.F. - P. IVA - Reg. Impr. VI 01852980244  
REA VI n. 896653 - pre@setgroup.com  
info@setgroup.com - [ Skype ] Set\_group  
**WWW.SETGROUP.COM**



Spettabile  
Ministero Dello Sviluppo Economico -  
Dipartimento per le comunicazioni  
Via Torino, 88  
30172 Mestre - Venezia (VE)

Dueville, 07/02/2014  
Rif. AD/ad - 13

Alla c.a. Dott. Luigi Campolo

**OGGETTO: Offerta Contratto di Assistenza**

In riferimento ai colloqui intercorsi, alleghiamo di seguito la ns. migliore offerta relativa alla fornitura ed installazione di quanto indicato in oggetto, augurandoci di soddisfare completamente tutte le Vs. esigenze.

Con l'occasione desideriamo evidenziare che la nostra Società è **certificata secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008**, possiede l'**Autorizzazione I.T.I. di PRIMO GRADO per l'installazione, il collaudo, l'allacciamento e la manutenzione di apparecchiature terminali** rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico Dipartimento per le Comunicazioni, obbligatoria secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia (legge 28/3/1991 n° 109 e D.M. 23/5/1992 n° 314) ed è riconosciuta:

- AVAYA Silver Partner – SME Expert
  - PANASONIC Top Installer
  - HP Preferred Partner
  - WatchGuard Certified System Professional
  - AMP NETCONNECT Network Designer & Installer
- Ringraziandovi per la cortese disponibilità, rimaniamo a Vs. completa disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento e con l'occasione portiamo distinti saluti.

SET srl  
Andrea Dei Rassi

**SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE**

**Assistenza Tecnica**

SET offre un servizio di assistenza tecnica, costituito da un Help-Desk che nel normale orario di lavoro impiega operatori telefonici e linee telefoniche (0444 360070) dedicati. Durante l'orario di chiusura è attivo un sistema di casella vocale, dove vengono registrate le richieste telefoniche, mentre è sempre attivo, 24 ore su 24, il numero fax 0444 593878 e l'apposito indirizzo di posta elettronica [assistenza@setgroup.com](mailto:assistenza@setgroup.com)

- L'Help-Desk provvede:
- all'apertura di un trouble ticket (richiesta segnalazione di guasto) su un apposito database che consente di gestire scalatamente la richiesta del Cliente, assicurando anche la rintracciabilità e l'archiviazione dei ticket;
  - a suggerire una prima soluzione.

In ogni caso la richiesta (ticket) viene monitorata e gestita da un pool di tecnici interni che a seconda della tipologia del sistema e di guasto, coordinati dal responsabile del servizio assistenza, valutano le modalità di intervento da effettuare:

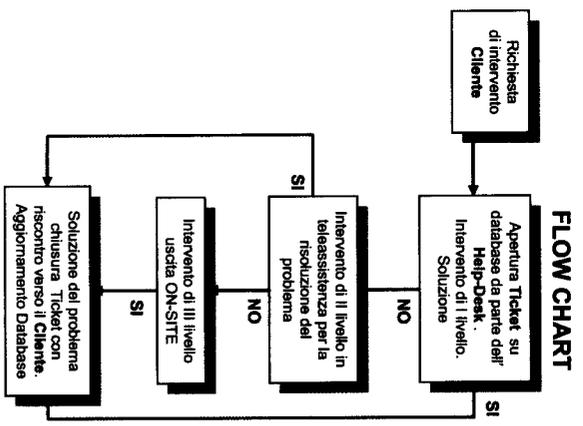
- in teleassistenza via RDP (Remote Desktop Protocol), VPN, modem
- in teleassistenza attraverso assistenza telefonica diretta.

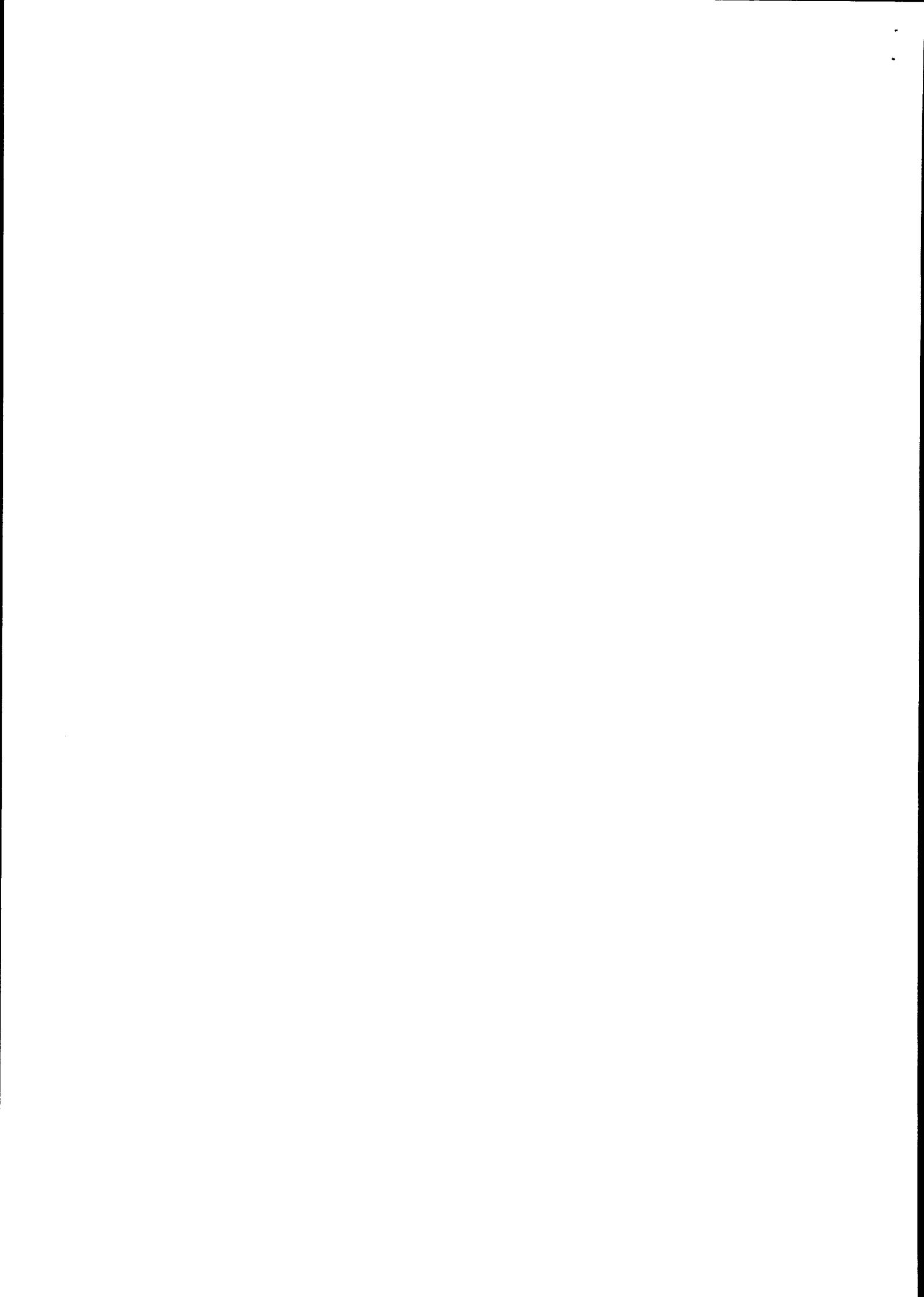
Dove non sia possibile, attraverso l'assistenza remota, dare adeguata soluzione alla richiesta del Cliente, si provvederà a far intervenire direttamente on-site il ns. personale tecnico. Un team di 30 tecnici specializzati, dotati di attrezzature e skill adeguati, continuamente aggiornati sulle ultime evoluzioni dei prodotti, con corsi di addestramento effettuati internamente e anche direttamente dal costruttore, sono quotidianamente impiegati nello svolgimento del servizio di assistenza tecnica.

Alla chiusura del ticket (risoluzione del guasto), si provvede all'aggiornamento del database di gestione, consentendo così una semplice e rapida rintracciabilità degli eventi, permettendo inoltre di poter effettuare analisi statistiche per una valutazione oggettiva del livello di efficienza ed efficacia del servizio offerto.

**Gestione dell'intervento**  
A fatto riportiamo un diagramma di flusso che schematizza il processo di gestione dei ticket di assistenza inoltrati, come sopra descritto:

telefonticamente al numero 0444 360070  
mediante fax al numero 0444 593878  
attraverso e-mail: [assistenza@setgroup.com](mailto:assistenza@setgroup.com)





## Servizi offerti dal CONTRATTO DI MANUTENZIONE e ASSISTENZA TECNICA

I servizi di Help-Desk e manutenzione on-site sono disponibili dalle ore 8.00-12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.

### Descrizione del servizio

Il servizio di assistenza e manutenzione tecnica comprende le seguenti attività e prestazioni:

- Help-Desk dedicato alla ricezione e all'apertura delle richieste
- assistenza telefonica
- telediagnosi e teleprogrammazione, qualora il sistema e la tipologia di guasto lo consentano
- priorità di gestione nel caso in cui la soluzione del problema o del guasto richiedano l'uscita on-site presso il cliente
- **Intervento tecnico comprensivo di:**
  - **Uscita on-site** con diritto di chiamata per l'eliminazione dei guasti e il ripristino delle normali condizioni di funzionamento
  - **Sostituzione delle parti Telefoniche guaste** e/o difettose con parti nuove o di prestazioni equivalenti
  - **Servizio di anticipo-sostituzione terminali DECT e Cordless** forniti da SET che prevede la consegna e l'attivazione di un terminale in sostituzione a quello guasto, con addebito del solo materiale
- Sono escluse dal contratto: anomalie dovute a cause di forza maggiore (quali allagamenti, incendi, esplosioni, furti, fulmini, sovratensioni, corto circuiti, fenomeni elettrici in genere) ed eventuale noleggio di piattaforme aeree.

### Canoni Platinum annuale

Canone annuale di assistenza e manutenzione	€ 1.800,00
---	------------

### O In alternativa Canoni Platinum Biennale

Canone annuale di assistenza e manutenzione	€ 3.200,00
---	------------

### Descrizione indicativa sistema

Il servizio di assistenza e manutenzione tecnica copre i seguenti materiali:

- N° 1 Media gateway G430
- N° 1 Server S8300D
- N° 1 Scheda BBRI MM720
- N° 1 Scheda mista MM714B
- N° 1 Modem USR
- N° 40 Telefoni IP 1608

## Installazione, attivazione applicativi e/o personalizzazioni non comprese in contratto

Interventi tecnici per l'installazione di quanto descritto, saranno eseguiti da ns. personale, in giorni feriali, con addebito a consuntivo sulla base delle seguenti tariffe:

NB: Per eventuali lavori eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro, il sabato o in giorni festivi, le tariffe saranno incrementate del 50%.

Mezza giornata (max 4 ore) per ciascun tecnico specializzato, compreso viaggio A.R.	240,00
Una giornata (max 8 ore) per ciascun tecnico specializzato, compreso viaggio A.R.	420,00

## CONDIZIONI DI FORNITURA

Il servizio di assistenza e manutenzione sarà svolto durante il normale orario di lavoro di SET: dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Il contratto ha durata annuale o pluriennale e alla scadenza, si intende tacitamente rinnovato per 12 mesi, salvo disdetta da comunicarsi da una delle due parti all'altra, con lettera raccomandata A.R. almeno 60 giorni prima della scadenza.

Questa condizione non si applica nel caso di noleggio, per cui, al termine del periodo contrattuale, automaticamente decade anche la manutenzione dei beni.

Amplimenti o aggiunte alle apparecchiature attivate da SET, in data successiva alla stipulazione del presente contratto, entreranno automaticamente a farne parte con conseguente ricalcolo del canone.

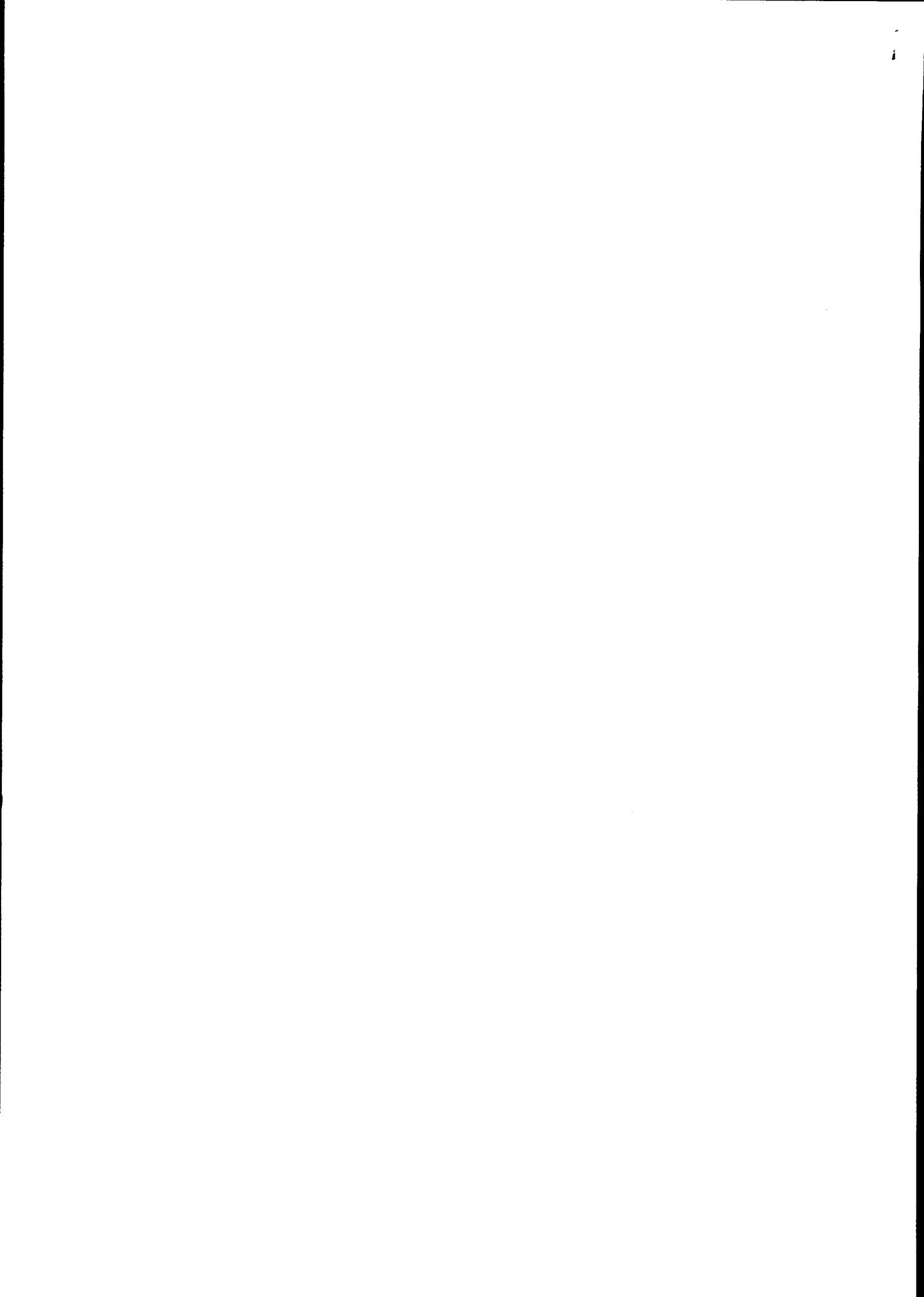
**I.V.A.** : 21% a Vostro carico.

**PAGAMENTO** : R.B. 30 gg. d.f. i.m.

**VALIDITA'** : 30 gg. dalla data dell'offerta.

Ringrazzandovi per la cortese disponibilità, rimaniamo a Vs. completa disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento e con l'occasione portiamo i più cordiali saluti.

Per accettazione (Data, Timbro e Firma)	SET s.p.a. Andrea Dei Rossi
--	--------------------------------



**Oggetto** Risposta offerta PROT.ITV/LOG/2337/CAL  
**Mittente** giacomo\_signorato <giacomo.signorato@viatek.it>  
**Destinataro** <luigi.campolo@mise.gov.it>  
**Data** 07.02.2014 17:33



- 75-MISE ITVENETO ASSISTENZA AVAYA G4309 DEL 07-02-2014.docx (4.6 MB)
- 0523\_001.pdf (174 KB)

*Buonasera dott. Campolo.*

Come da vostre richieste allego a questa mail la nostra migliore offerta per la manutenzione ordinaria di un centralino *Avaya G4309* e di numero 40 telefoni *Avaya 1608IP*.

Allego altresì come da vostre richieste il modulo compilato in tutte le sue parti e copia del documento d'identità del legale rappresentante Viatek.

Le comunico altresì che siamo **società abilitata MEPA** e che collaboriamo spesso con le pubbliche amministrazioni.

In attesa di una vostra cortese risposta porgo i miei più cordiali saluti.

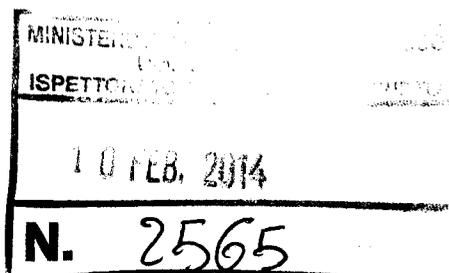


**Giacomo Signorato** Direzione Commerciale  
E giacomo.signorato@viatek.it  
Voice/Fax/Voip +39 0444 1826079

VIATEK srl - Via Brescia 49/2 - 49/4 Torri di Quartesolo (VI) P.IVA 03002040248 [www.viatek.it](http://www.viatek.it)

Nota di riservatezza: Il presente messaggio, corredato dei relativi allegati, contiene informazioni da considerarsi strettamente riservate, con destinatario unico quello sopra indicato, il quale, previa autorizzazione, lo usa, copia e, sotto la propria garanzia, lo diffonde. Chiunque ricevesse questo messaggio per errore o comunque lo leggesse senza esserne legittimato deve essere a conoscenza che trattenerlo, copiarlo, divulgarlo, distribuirlo a persone diverse dal destinatario risulta essere severamente proibito; il nostro suggerimento consiste nel rinviarlo immediatamente al mittente distruggendone l'originale.

Confidentially notice: This e-mail transmission may contain legally privileged and/or confidential information. Please do not read it if you are not the intended recipient(s). Any use, distribution, reproduction or disclosure by any other person is strictly prohibited. If you have received this e-mail in error, please notify the sender and destroy the original transmission and its attachments without reading or saving it in any manner.



Dir loc



**Spettabile**  
**Ministero dello Sviluppo Economico**  
**Dipartimento per le Comunicazioni**  
**Ispettorato Territoriale Veneto**  
**Via Torino, 88**  
**30172 Mestre (Ve)**

Offerta n. T75- rif. RM/gb  
Torri di Quartesolo li, venerdì 07 febbraio 2014

Oggetto: PROT.ITV/LOG/2337/CAL- preventivo per la fornitura della manutenzione di un sistema telefonico Avaya e terminali telefonici IP Avaya in uso presso la Sede dell'Ispettorato Territoriale Veneto sita in Via Torino, 88 - Mestre (VE)

In riferimento ai contatti intercorsi, presentiamo la nostra migliore offerta per il servizio in oggetto.

Nelle pagine seguenti troverà

- Chi siamo
- Cosa facciamo
- Riconoscimenti
- Assistenza e sorveglianza tecnica
- Referenze
- Soluzione Tecnico Economica
- Condizioni di fornitura

Restiamo a Vostra completa disposizione per eventuali chiarimenti e con l'occasione porgiamo cordiali saluti

Viatek srl  
Tecnologie e servizi per comunicare

Giancarlo Boem



MEMBRO ASSOCIATO DI  
**SDA RINA**



#### MISSION

La nostra missione è capire, attraverso una analisi accurata, i bisogni dei nostri clienti.

Proporre soluzioni che migliorano il loro modo di fare business.

Realizzare idee innovative mirate alla convergenza dei prodotti e dei servizi nel mondo delle telecomunicazioni.

Garantire la salvaguardia degli investimenti nel tempo.

#### VISION

La nostra visione è quella di essere riconosciuti come una delle migliori aziende capaci di integrare innovazione, velocità di esecuzione e un servizio di assistenza senza compromessi.

#### VALORI

I nostri valori si ispirano ad un codice etico realizzato tramite anni di duro lavoro e impegno costante.

Il cliente visto come un partner che chiede una collaborazione attiva e continua.

La collaborazione a stretto contatto con organizzazioni capaci e che ci aiutano ad integrare i nostri servizi.

Il mantenimento della parola data verso i clienti, i partner ed i colleghi.

Serietà, trasparenza e credibilità delle nostre azioni.

Attenta analisi del mercato e dinamicità sulle soluzioni per ottenere la migliore performance aziendale e soddisfazione del cliente



### Sistemi di audio e video conferenze

Progettazione e installazione di sistema per audio e videoconferenza punto- punto e punto-multipunto su tecnologia isdn, connettività Xdsi, Vpn.

#### Policom Portfolio:

Sistemi Videoconferenza  
Sistemi audioconferenza



### Sistemi di videosorveglianza e videocontrollo

Progettazione e installazione di sistemi di videosorveglianza aziendale su Ip con videosever locali o centralizzati.

#### Samsung Portfolio:

Videosever  
Telecamere Ip e analogiche  
Software di controllo e gestione



#### Mobotix Portfolio:

Telecamere Ip e analogiche  
Software di controllo e gestione



### Sistemi di documentazione e analisi del traffico telefonico

Progettazione e installazione di software per il controllo, l'analisi e la gestione di tutti i parametri legati all'utilizzo del telefono.

#### Imagicle Portfolio:

Software Blues Professional  
Software Blues Hotel



### Software di integrazione e mobilità

Progettazione e installazione di sistemi di videosorveglianza aziendale su Ip con videosever locali o centralizzati.

#### Imagicle Portfolio:

Interfaccia Voip Skype  
SkyStone Skipe to phone



#### Estos Portfolio:

Unified Communication  
Computer Telephony Integration



### Assistenza e sorveglianza tecnica su sistemi e servizi

Il servizio di assistenza tecnica risulta il punto cardine delle nostre proposte.

Gestito da personale dipendente altamente specializzato garantisce performance che superano le aspettative dei nostri clienti.

Rapidità, sicurezza e certa risoluzione di eventuali problemi sono assicurati da contratti con tempi di intervento garantiti.

Un servizio di Help Desk tecnologicamente all'avanguardia con numero verde, gestisce, organizza e traccia tutte le chiamate ricevute e risponde alle problematiche di 1° livello.

Ogni singola richiesta viene trattata con particolare attenzione e seguita nelle varie fasi fino alla sua conclusione positiva.



### Traffico telefonico cs e cps

Grazie alle moderne infrastrutture di interconnessione tra operatori i clienti di Viatek possono avere un unico interlocutore che transita e si occupa delle chiamate uscenti dai propri sistemi telefonici con costi competitivi, tariffe chiare e personalizzate secondo il loro profilo di traffico telefonico.

Tramite questo servizio il cliente può chiamare tutti i numeri urbani, interurbani, cellulari e internazionali.

La fatturazione mensile riporta in maniera chiara e facilmente leggibile i macrodati dei consumi effettuati mentre sul nostro sito Web è possibile trovare online i dettagli di tutte le chiamate effettuate e analisi sull'andamento mensile del traffico telefonico della propria azienda.



### Numeri verdi e numeri speciali

L'offerta dei servizi sul traffico telefonico si completa con la possibilità per i clienti Viatek di ottenere con grande facilità numerazioni personali specifiche come i numeri verdi 800 i numeri unici 199 che non dipendono più dal prefisso in cui ha sede l'azienda 199 o numerazioni ad addebito particolare come i numeri 840-848 o 702 nazionale per accedere ad internet con una semplice linea telefonica.



### Connettività isdn- adsl- xdsi

Le aziende vogliono ogni giorno di più connessioni ad internet veloci ed affidabili.

Viatek risponde a questa esigenza con un' offerta di servizi di connessione ad internet ampia e flessibile che si adatta e cresce con le esigenze del cliente.

Basate su reti di accesso dedicate al mondo aziendale le nostre connessioni Xdsi garantiscono elevate performance di accesso a prezzi molto competitivi.



### Connettività Vpn e Mpls su Wan

Nei casi di azienda multisede o per progetti speciali Viatek realizza network proprietari basati su tecnologie di accesso miste su rete MPLS.

Tutti i servizi erogati su questa rete sono costantemente monitorati e completamente gestiti in outsourcing da nostro personale.

Il servizio è disponibile su tutto il territorio nazionale e crea grande valore aggiunto per i network dati e fonia, con assolute garanzie di sicurezza sul trasporto dei dati aziendali.



### Sim Estere

Viasim è la soluzione Business per la mobilità di chi viaggia spesso all'estero. Attraverso una sim card internazionale è possibile telefonare a costi estremamente ridotti con risparmi fino all'85% rispetto alle normali tariffe telefoniche internazionali. Con questo servizio basato sul concetto di operatore mobile virtuale si può dire addio ai costi di roaming in più di 60 paesi del mondo.



## ViaRadio connettività radio WiFi in tecnologia Hyperlan 2



Viatak è proprietaria di una infrastruttura di rete Wi Fi in tecnologia Hyperlan 2 per il trasporto di connettività dati e fonia ad altissima velocità che copre le province di Vicenza, Padova e Treviso. Con il servizio ViaRadio connessioni ad internet e linee telefoniche vengono realizzate con semplicità e sicurezza anche nelle zone prive del servizio Xdsl.

### Ultimo miglio



Con la liberalizzazione del mercato, tutti gli utenti di Telecom possono oggi dare in gestione i propri numeri telefonici ad altri operatori. Naturalmente anche i clienti di Viatak possono usufruire di questo esclusivo servizio che permette di mantenere o aggiungere nuovi numeri di telefono non pagando più nessun canone a Telecom.

### ViaVoip e Voip community network



Viatak ha installato appositamente proprie infrastrutture per erogare verso la clientela servizi Voip pubblici o realizzare per i clienti delle reti di accesso Voip proprietarie. In un mercato ormai infanzionato da fenomeni tipo Skipe, etc. Viatak sviluppa il servizio Voip orientandolo al mondo business e realizzando applicazioni verticali personalizzate. Si al Voip quindi, ma costruito appositamente per l'azienda e i suoi collaboratori o per l'Associazione di Categoria che vuole erogare servizi a valore aggiunto per i propri associati.

### Sicurezza informatica



I con progetti riguardano la configurazione e la gestione degli accessi verso le reti aziendali con progettazione, installazione e mantenimento di firewall personalizzati. In questo modo l'accesso ai dati aziendali e la gestione delle politiche di sicurezza sono costantemente monitorati e salvaguardati.

### ViaFax



Con il servizio ViaFax forniamo ai clienti servizi di fax server centralizzato e virtuale su numerazioni fisiche o Voip. Il servizio permette di spedire e ricevere fax sui normali programmi di posta elettronica in qualunque punto ci si trovi senza la necessità di installare costose apparecchiature fax all'interno dell'azienda.

### ViaWeb Servizi Internet



Nell'ottica sempre più diffusa di avere un unico interlocutore Viatak offre ai propri clienti anche servizi ISP per il mantenimento, la gestione dei domini internet e per tutte le soluzioni riguardanti la posta elettronica e hosting. I server e le infrastrutture dedicate di Viatak garantiscono la continuità e il facile accesso a tutti i servizi attraverso due data center di raccolta a Verona e Padova.

### ViaPec Posta certificata



Nell'ottica sempre più diffusa di avere un unico interlocutore Viatak offre ai propri clienti anche servizi ISP per il mantenimento, la gestione dei domini internet e per tutte le soluzioni riguardanti la posta elettronica e hosting. I server e le infrastrutture dedicate di Viatak garantiscono la continuità e il facile accesso a tutti i servizi attraverso due data center di raccolta a Vicenza, Verona e Padova.

### Servizi e soluzioni finanziarie



L'offerta di Viatak si completa con servizi finanziari a sostegno degli investimenti tecnologici in azienda. Tutte le soluzioni proposte sono fornite con abbonamenti mensili studiati su misura e rapportati agli indici di risparmio garantiti dal progetto. Grazie agli accordi presi con Siemens, Avaya Renting e i più importanti istituti di credito nazionali, Viatak si occupa di trovare e proporre le formule finanziarie più adatte diventando così anche un partner finanziario, oltre che tecnologico.



## Autorizzazioni – Licenze – Iscrizioni – Convenzioni

### Autorizzazione Ministeriale di 1° grado

L'autorizzazione viene rilasciata alle maggiori aziende del settore e consente l'installazione, la manutenzione e l'allacciamento alle linee telefoniche di qualunque tipologia di impianto senza limiti di tecnologia o dimensione.

Consente inoltre la certificazione di reti cablate dati rame e fibra ottica e l'installazione di ponti radio.

### Autorizzazione Generale ISP

L'autorizzazione ministeriale permette la fornitura di servizi Internet, Housing e Hosting.

### Autorizzazione Generale WISP

L'autorizzazione ministeriale permette l'erogazione di servizi Internet mediante collegamenti Hiperlan su propria infrastruttura.

### Autorizzazione Generale per la vendita di servizi fonia e dati

L'autorizzazione ministeriale permette la vendita di servizi voce e dati alla clientela su tutto il territorio nazionale.

### Autorizzazione licenza sperimentale per collegamenti radio WIFI

L'autorizzazione ministeriale consente la sperimentazione sul territorio di collegamenti Hiperlan e WiFi per lo sviluppo di nuovi servizi.

### Accreditamento presso il NIC (network information center di Pisa)

Abilita l'azienda alle attività di mantenimento e gestione dei domini Internet.

### Assegnazione ministeriale di numerazione nomadica su tutto il territorio nazionale

Consente a Viatak di utilizzare e vendere ai propri clienti lotti di numerazione nazionale per essere identificati in modo univoco quando si effettuano e ricevono chiamate telefoniche con tecnologia Voice over IP.

### Adezione al piano regionale Veneto per le riduzioni del digital divide

Prevede progetti di potenziamento delle nuove tecnologie atte a favorire lo sviluppo della larga banda sul territorio regionale.

### Iscrizione ROC

Registro ministeriale Operatori del settore Comunicazione

### Società attestata da SOA RINA

Categorie OS19 e OS30

### Associato ANIP Associazione Italiana Internet Provider

Viatak aderisce all'Associazione e al suo codice etico nella gestione dei servizi In, con particolare attenzione per la tutela dei minori.

### Associato Assisat associazione nazionale Installatori

Viatak è iscritta all'Associazione nazionale Installatori di impianti tecnologici.

### Associato Associazione Industriali di Vicenza

### Associato Ascom di Vicenza

### Convenzione con Associazione Dei Dottori Commercialisti e Degli Esperti Contabili Delle Tre Venezie

Convenzione su tutti i servizi offerti da Viatak.

### Convenzione con Ascom di Vicenza

Convenzione su tutti i servizi offerti da Viatak.

### Convenzione con Ordine Ingegneri della Provincia di Vicenza

Convenzione su tutti i servizi offerti da Viatak.

## Assistenza e sorveglianza tecnica su sistemi e servizi

Le Aziende crescono e parallelamente mutano le loro esigenze: ecco perché VIATEK propone un Servizio di Assistenza e Sorveglianza Tecnica, in grado di garantire la massima funzionalità delle apparecchiature. Nella nostra strategia questo rappresenta un punto fondamentale, in quanto qualifica concretamente la nostra proposta commerciale. Si tratta infatti di un servizio di assistenza senza compromessi che garantisce la massima serenità di rapporto successivo all'installazione.

Questo obiettivo è raggiunto grazie ad una soluzione base "tutto compreso, nulla escluso". La tipologia di contratto viene proposta in forma differenziata in funzione del servizio o prodotto attivato.

### Per i prodotti:

Il ns. Servizio di Assistenza Tecnica prevede che il personale svolga un'attività di manutenzione preventiva e di sorveglianza con visite programmate trimestrali, oltre al normale servizio di intervento su richiesta del Cliente derivante da guasto delle apparecchiature.

Per quest'ultimo tipo di servizio gli interventi richiesti per disservizio totale del sistema telefonico vengono effettuati entro due ore lavorative dalla richiesta, mentre per i guasti di carattere ordinario (ad esempio un telefono guasto) gli interventi vengono effettuati entro otto ore lavorative.

### Per i servizi:

Il servizio di assistenza tecnica sui sistemi di connettività xdsi prevede un costante monitoraggio del collegamento, con analisi ed individuazione della tipologia di eventuale guasto.

Sulla base di queste analisi si distinguono tre tipologie di tempestività di ripristino:

- riattivazione e/o sostituzione degli apparati di interconnessione lato cliente (router, modem, firewall): 4 ore.
- ripristino del collegamento lato del network Viatek: 4 ore.
- ripristino del collegamento lato del ritegamento locale su rete di Telecom. In questo caso valgono le tempestività fornite dallo stesso operatore e che sono standardizzate a livello nazionale per tutti gli operatori interconnessi. Sulle varie tipologie di collegamenti le tempestività vanno dalle 4 alle 48 ore per il 95% dei guasti e tempi non dichiarati per il restante 5%.

Oltre al Servizio di Assistenza descritto sono disponibili, con costi aggiuntivi, altre forme di estensione del servizio per i giorni prefestivi e festivi in orario diurno, personalizzati e studiati in collaborazione con il nostro servizio tecnico

## Servizi e attività comprese nel contratto

- Tempi di intervento garantiti
- Finitura del sistema o guasti accidentali
- Trasferite e tempo impiegato per la risoluzione del guasto
- Pezzi di ricambio
- Sorveglianza tecnica
- Telegestione e telediagnosi

Il servizio clienti per assistenza tecnica è raggiungibile tramite:

Numero riservato : 0444-269058

Email: [assistenza@viatek.it](mailto:assistenza@viatek.it)

Numero verde riservato

**Servizio Clienti**  
**800-066867**



Numerose aziende ed Enti pubblici hanno scelto Viatek come unico partner tecnologico. Quelli elencati sono soltanto alcuni degli oltre 4.000 clienti che hanno scelto la professionalità della nostra azienda.

### INDUSTRIA

Gruppo Huber  
Campagnolo  
Flamin  
Gruppo Pfm  
Centro Servizi Editoriali  
Skama  
Wl Gore  
Globatech

### COMMERCIO

Gruppo Codi Ska  
Pibarello calzature  
Galia Librerie  
Cantina Colli Berici

### TRASPORTI

Aeroporto civile di Bolzano  
General Logistic System Trasporti

### SERVIZI

Sorgente in Lavoro  
Cassa Rurale di Fiemme  
Vacanze e Turismo  
Studio S

### HOSPITALITY

Hotel du Lac  
Hotel Everest  
Hotel Vezzana

### SANITA'

Centro Medico Palladio  
FibloMed

### ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Ordine Ingegneri VI  
AIC Associazione Italiana Calciatori

### ISTRUZIONE

Istituto Tecnico Alessandro Rossi

### ENTI PUBBLICI

Comune di Piovene  
Comune di Arslero  
Comune di Cogollo del Cengio

### Veneta Decalcogomme

Meccalte  
Vdp  
Polidoro  
Miroglio  
Brevetti Cea  
Plastar  
Ati

### Brendolan Alimentari

GB Ramonda Alimentari  
3Gina Mobili  
Assicurazioni Generali

### Aeroporto civile di Trento

Vicenza- Bassano, Treviso, Schio

### Sanmarco Informatica

Tonello Viaggi  
Avit  
Studio Turchetti & Zangulo

### Hotel Pigaile

Hotel alla Corte

### Cmsr

### Ordine Dottori Commercialisti

F.I.G.C. Federazione Italiana Gioco Calcio

### Comune di Castegnero

Comune di Brendola  
Trentitalia VI

Servizio Clienti

**800-066867**

## AVAYA IP OFFICE

**Cos'è IP Office?**  
IP Office è una soluzione di comunicazione versatile che combina l'affidabilità e facilità di un sistema telefonico tradizionale con le applicazioni e i vantaggi di una soluzione di telefonia IP. Questa soluzione di comunicazione convergente consente di ridurre i costi aziendali, aumentare la produttività e migliorare l'assistenza ai clienti.

### Quali vantaggi offre alle aziende?

Avaya IP Office unifica le comunicazioni, fornendo ai dipendenti una soluzione che consente loro di gestire tutte le comunicazioni aziendali su un dispositivo a sua scelta: computer portatile, cellulare, telefono dell'ufficio o domestico — con connessioni con cavo, wireless o a banda larga.

### Opzioni disponibili

Sia che si tratti di un'azienda con un'unica sede, con più sedi, di una filiale di una grande organizzazione o di uno studio privato, IP Office è in grado di fornire la soluzione perfetta per ogni esigenza (ad es. teleoperatori, lavoratori che si spostano spesso per motivi di lavoro, rappresentante dell'assistenza clienti, ecc.). IP Office è la scelta ottimale per tutti i tipi di aziende, sia che abbiano 2 soli dipendenti o più di 200.

### IP Office: tre aspetti importanti da considerare

Tutte le aziende medio-piccole hanno inevitabilmente la necessità di trovare una soluzione che riduca i costi e migliori la gestione delle attività. Inoltre, come ogni azienda, hanno l'esigenza di mantenere i clienti esistenti e di trovarne di nuovi con modalità gestibili e attuabili. Avaya conosce bene queste problematiche. Con oltre un secolo di esperienza nel campo delle comunicazioni, sa bene che un prodotto/servizio è veramente efficiente solo se è in grado di incrementare la redditività e la competitività dell'azienda che lo acquista.

### Servizio efficiente dei clienti con Unified Communications

Telefono dell'ufficio, cellulare, e-mail, messaggi, messaggistica istantanea e altro sono tutti fondamentali nell'attuale mondo del lavoro. A differenza delle altre soluzioni, Avaya IP Office usa un'intelligenza incorporata per semplificare l'uso di comunicazioni con cavi, wireless e internet. Invece di tenere separate le comunicazioni, Avaya IP Office le unisce tutte insieme in modo da poter trasformare la propria casa o cellulare in un interno di un ufficio, collaborare con dozzine di clienti o membri del personale a una chiamata in conferenza e ottenere report dettagliati che mostrano come risponde bene un'azienda ai clienti. Con grandi funzionalità, IP Office crea naturalmente nuovi modi di pensare al ruolo che le comunicazioni giocano in un'azienda.

### Scopra in che modo Avaya può aiutare la sua azienda

Sicuramente avrà bisogno di un sistema per la gestione delle comunicazioni efficace, come ogni altra azienda. Allora perché non iniziare la ricerca rivolgendosi ad Avaya? Le nostre soluzioni, come IP Office, stanno letteralmente rivoluzionando il settore delle comunicazioni dedicato alle piccole e medie aziende. Quindi, perché non affidarsi all'esperienza di Avaya?

### Riduzione dei costi mensili. Da subito.

IP Office aiuta a ridurre i costi delle comunicazioni con funzionalità come quelle per la gestione delle chiamate in conferenza, la possibilità di effettuare le chiamate tramite Internet (VoIP) e i vantaggi di un sistema di comunicazione unificato.

### Massima accessibilità in qualunque luogo e momento

Le intuitive e flessibili opzioni per la gestione dell'inoltro di chiamate e messaggi, unite alla disponibilità di un unico numero sempre raggiungibile consentiranno ai clienti di contattarvi in qualunque momento anche nel caso in cui siete assenti. IP Office offre la massima libertà di movimento unita alla sicurezza di essere sempre raggiungibili.

### Migliore qualità dei servizi equivale a dire profitti più alti

IP Office permette di configurare un centro vendite e di assistenza personalizzato in base alle proprie esigenze nonché di disporre di tutte le funzioni di instradamento e reporting disponibili. In altre parole, consente di creare un servizio personalizzato che rafforza la fiducia dei clienti e incrementa le vendite.

## La soluzione migliore per utenti e aziende

La scelta del sistema di comunicazione è un fatto del tutto personale e risponde soprattutto alle esigenze specifiche dell'azienda. Esigenze che possono essere diverse a seconda del fatto che i dipendenti lavorino in sede, a casa propria o si spostino spesso per trasferire. IP Office consente di scegliere una vasta gamma di strumenti e applicazioni per le comunicazioni appositamente progettati per essere personalizzati e per incrementare la redditività delle aziende. È possibile scegliere un telefono di base con tanto di suonerie e tasti oppure collegare i telefoni IP direttamente alla rete LAN aziendale per poterli usare anche da casa e avere contemporaneamente accesso a tutte le funzioni normalmente disponibili in ufficio. Avaya IP Office Phone Manager trasforma letteralmente lo schermo del PC in un telefono. Inoltre offriamo anche soluzioni wireless che consentono di gestire le chiamate anche spostandosi all'interno dell'ufficio. Tutte le funzioni di IP Office sono state appositamente studiate per semplificare la gestione della telefonia con soluzioni pratiche ed economiche.

### Ottimizzazione delle prestazioni

Quante chiamate all'ora e al giorno gestisce la sua azienda? Quali sono le fasce orarie picco? Quante di queste chiamate vengono effettivamente convertite in contratti di vendita? Le funzioni per la creazione di rapporti di Avaya IP Office consentono di misurare e gestire risorse e i servizi forniti ai clienti.

### Amministrazione delle attività più frequenti

Dopo la configurazione del sistema, è possibile utilizzare gli strumenti del menu per semplificare le attività di tutti i giorni come l'aggiornamento delle rubriche e lo spostamento di interni.

### Semplificazione delle normali operazioni di gestione

La sua azienda teme di dover impiegare risorse aggiuntive per amministrare un sistema potente come IP Office? Assolutamente no. IP Office fornisce una serie di strumenti che semplificano al massimo le attività di gestione.

### La tecnologia IP è stabile e affidabile?

Sì. Con oltre 150.000 sistemi installati in tutto il mondo (Avaya è il principale fornitore al mondo di telefoni IP - Fonte: Dell'Orto and Synergy Research, Q4 2011), IP Office ha un primato di affidabilità assoluta. Oltre ad avere ricevuto riconoscimenti come l'Internet Telephony 'Excellence Award' nel 2010 e il 'What to Buy for Business' nel 2011, il sistema è particolarmente apprezzato dai clienti perché consente loro di risparmiare e al tempo stesso di incrementare la produttività.

### Supporto per filiali e teleoperatori

Consentire ai dipendenti di continuare a lavorare da casa anche nei casi in cui siano impossibilitati a raggiungere l'ufficio a causa di condizioni climatiche avverse, malattia o altro, offre un indubbio vantaggio alle aziende. IP Office TeleWorker consente di trasformare il PC di casa in un telefono per consentire agli utenti di lavorare con la stessa facilità e produttività con cui lavorano da casa. Inoltre, la possibilità di collegare in rete sistemi telefonici e di condividere sistemi di messaggistica tra le varie sedi riduce gli investimenti e incrementa la produttività nel lungo termine.

L'intera soluzione Avaya IP Office può essere facilmente gestita tramite IP Office Manager, un'applicazione software Microsoft® per PC basata su Windows®, che connette al sistema Avaya IP Office utilizzando il protocollo TCP/IP. Tutte le piattaforme Avaya IP Office proteggono i vostri investimenti supportando software, telefoni e applicazioni comuni, oltre ad una serie di altre apparecchiature e funzionalità per l'utente. I moduli di espansione aiutano a soddisfare le vostre esigenze di cambiamento e di crescita, senza compromettere il vostro investimento iniziale.

Tale approccio ha consentito ad Avaya di creare una vasta rete di clienti in continua espansione nel continente americano, europeo e asiatico.

### CLIENTI ISTITUZIONALI AVAYA

Stiebel	Bank One	Uniglobe.com	GE	Samsung	Lloyds
Atento	Lufthansa	Amazon.com	AXA	Compaq	Dean Witter
Qantas	Prudential	Telecomitalia	TSB	Cable & Wireless	Hilton
KPMG	Walmart	Morgan Stanley	IBM	Paine Webber	Intel
JetBlue	Nextstar	France Telecom	Lucent	Deutsche Bank	McGraw-Hill
Melville	Sitel	Merrill Lynch	Caterpillar	AT&T	Ford

Copyright © 2013 Viatek. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa, in tutto o in parte, senza il permesso scritto da parte di Viatek. I contenuti del documento non possono essere coperti, donati o venduti a terzi senza il permesso scritto da parte di Viatek. Né i suoi contenuti possono essere rivelati a persone fisiche o giuridiche senza il permesso scritto da parte di Viatek.



**AVAYA IP OFFICE - Panoramica di sistema**

Avaya ip office risolve le problematiche di comunicazione delle piccole e medie aziende. Il sistema è principalmente costituito da 3 strati che verranno analizzati nelle prossime pagine.

**1 PIATTAFORMA E TELEFONI**

Avaya Communications Server IP Office 500 V.2 è una soluzione per le comunicazioni modulare, scalabile da 2 a 384 utenti. Offre un centralino PBX ibrido che supporta l'uso singolo o concomitante di linee telefoniche tradizionali e IP.

Avaya one-X è un portafoglio di soluzioni per le comunicazioni che consente agli utilizzatori di comunicare in modo efficiente e uniforme utilizzando più tipi di dispositivi e interfacce. Le soluzioni Avaya one-X forniscono un accesso intelligente a modalità di comunicazione intelligenti per aiutare le aziende a migliorare la loro produttività e concorrenzialità

**2 SOFTWARE PER LA COLLABORAZIONE DI GRUPPO**

**Basic Edition** è la licenza di base compresa con il sistema.

Contiene tutte le funzionalità di base di un tipico centralino telefonico.

Il sistema ha la possibilità di gestire fino a 2 canali di messaggistica contemporanea e 15 ore di memorizzazione.

Fornisce funzionalità di casella vocale per tutti gli interni. Rilievamento tono fax e instradamento. Composizione del nome e numero di interno diretto da parte dei clienti. Posto operatore automatico multilivello con 6 operatori automatici per la messaggistica e la gestione delle chiamate entranti.

**Essential Edition** è un valido supporto per le aziende che necessitano delle funzioni di collaborazione di base in tutta l'organizzazione.

Fornisce casella vocale per tutti gli interni, 40 operatori automatici per l'instradamento delle chiamate e la composizione per nome.

**Preferred Edition** supporta le aziende che cercano una maggiore facilità e rapidità di risposta per tutte le interazioni del personale. Aggiunge Conferenze con pin, instradamento multilivello, registrazione delle chiamate in entrata e in uscita.

**Advanced Edition** è un importante supporto per le aziende che richiedono livelli di servizio clienti efficaci ed efficienti. Fornisce inoltre la possibilità di monitorare e analizzare tali livelli. Registrazione delle chiamate su struttura dedicata funzionalità per utenti del servizio di assistenza e per il supervisore.

**3 PRODUTTIVITA' DEL PERSONALE AZIENDALE**



Il personale aziendale ricopre diversi profili e ha necessità di comunicazione specifiche. Ognuno potrà quindi usufruire del software più adatto a migliorare e rendere efficace la comunicazione e la reperibilità personale verso clienti e colleghi.

**1 PIATTAFORMA E TELEFONI**

**PIATTAFORMA IP OFFICE V.2**

IP Office Communications server è una soluzione per le comunicazioni modulare, scalabile da 2 a 384 utenti. Offre un centralino PBX ibrido che supporta l'uso singolo o concomitante di linee telefoniche tradizionali e IP. IP Office offre funzionalità dati integrate, l'instradamento IP, lo switching e una protezione firewall tra le reti LAN e WAN. IP Office fornisce una suite integrata di applicazioni basate su web con funzionalità per contact center, messaggistica vocale ed e-mail, IVR, chiamate in conferenza e l'integrazione di servizi di telefonia tramite PC.

Le soluzioni IP Office sono basate su unità hardware e software applicativo. L'hardware consente la connessione del software a circuiti vocali e dati.

**Caratteristiche generali IP 500 V.2**

Il sistema è modulare e si presenta con 1 unità base che permette l'alloggiamento di 4 schede Base Card. e fino a 12 Box aggiuntivi

- IP Office 500 V.2 con possibilità di inserire 12 Box aggiuntivi

Parte frontale



Parte posteriore



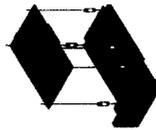
- Le espansioni di sistema si realizzano attraverso delle card o dei moduli aggiuntivi che si inseriscono sul sistema base

**Base Card massimo 4 nell'unità centrale**

- o Combo card 1
  - 6 digitali
  - 2 analogici
  - 4 linee analogiche
  - 10 canali vcm
- o Combo card 2
  - 6 digitali
  - 2 analogici
  - 2 accessi base isdn
  - 10 canali vcm
- o 8 digitali (scheda per 8 digitali serie 5400)
- o 2 analogici (scheda 2 interni analogici)
- o 8 analogici (scheda 8 interni analogici)
- o Vcm 32 (scheda per 32 canali voce Voip)
- o Vcm 64 (scheda per 64 canali voce Voip)
- o Legacy card carrier (supporta i moduli aggiuntivi per: 4 bri, 1-2 primari isdn, Vcm 4-8-16-24-30)

**Trunk Card** le trunk card si inseriscono sopra le base card

- o Modulo 4 linee analogiche
- o Modulo 4 accessi Base Isdn
- o Modulo 8 accessi Base Isdn
- o Scheda 1, Primario Isdn con Legacy card
- o Scheda 2, Primario Isdn con Legacy card



**Moduli aggiuntivi per IP Office V.2** massimo 12. I moduli aggiuntivi si inseriscono nel sistema attraverso patch cord rj45

- o Modulo 16 terminali digitali nero
- o Modulo 30 terminali digitali nero
- o Modulo 16 terminali analogici nero
- o Modulo 30 terminali analogici nero
- o Modulo 8 accessi base SO nero
- o Modulo 3 porte Wan bianco



**TERMINALI TELEFONICI PER IP OFFICE V.2**

Avaya ip Office è un portafoglio di



soluzioni per le comunicazioni che consente agli utilizzatori di comunicare in modo efficiente e uniforme utilizzando più tipi di dispositivi e interfacce. Le soluzioni Avaya IP Office forniscono un accesso intelligente a modalità di comunicazione intelligenti per aiutare le aziende a migliorare la loro produttività e concorrenza.

Avaya one-X Deskphone Value Edition, che identifica la famiglia di telefoni serie IP1600, comprende un'ampia gamma di modelli di telefoni IP economici, appositamente progettati per rispondere alle esigenze delle piccole e medie imprese.

Per gli utenti di una soluzione digitale, i telefoni digitali serie 1400 offrono la stessa funzionalità ed esperienza di comunicazione uniforme su una linea di telefoni digitali, offrendo ai clienti la scelta per selezionare la soluzione giusta indipendentemente dal metodo di connessione.

Con IP Office Release 8.0, la linea di telefoni 1600 è stata ulteriormente migliorata con la serie 1600-I e con la serie 9500 e 9600 fornendo un display grafico di più facile lettura con retroilluminazione bianca, come i display della famiglia 1400.

Affidabili, come tutti gli altri prodotti di Avaya, i telefoni one-X Deskphone Value Edition forniscono funzioni e opzioni altamente professionali che sono raramente disponibili su modelli della stessa fascia di altri produttori.

#### Telefoni SERIE 1400 Digitale e 1600 Ip

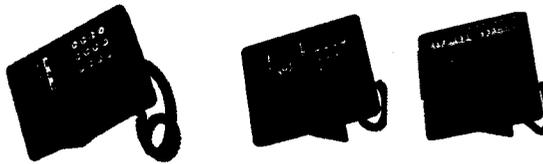
Il modello 1403/1603 è pensato per gli utenti occasionali e per il normale uso quotidiano. Questi telefoni sono infatti comunemente installati in aree comuni come uffici, magazzini, reception o aree di accoglienza. Quindi, gli utenti di destinazione sono solitamente visitatori, dipendenti o anche clienti che desiderano semplicemente poter utilizzare un telefono con un'interfaccia utente intuitiva e semplice da gestire. I telefoni 1603 vengono forniti in due versioni. Il modello 1603, di base, non dispone di switch Ethernet perché è destinato a essere usato in luoghi non ci sono PC connessi al telefono. Il modello 1603SW, munito invece di uno switch Ethernet di base che consente di connettere ulteriori componenti al telefono, è più indicato per gli utenti che utilizzano quotidianamente il telefono per le loro attività lavorative.

Il telefono IP Avaya 1408/1608 è pensato per l'uso quotidiano, ossia per gli utenti che utilizzano generalmente il telefono per le loro comunicazioni vocali ed e-mail. - Pur avendo bisogno di un telefono di alta qualità, questi utenti hanno raramente l'esigenza di gestire grandi volumi di chiamate contemporaneamente. Esempi tipici sono i lavoratori mobili e il personale addetto alle vendite ai quali il modello 1408/1608 offre un mezzo per migliorare la loro produttività.

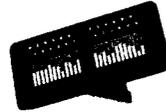
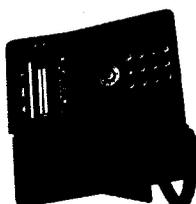
Il telefono IP Avaya 1416/1616 è progettato per i centralinisti e gli assistenti. Esempi tipici di utenti comprendo i centralinisti, le segretarie e i responsabili: - tutti utenti che hanno l'esigenza di rispondere alle chiamate in entrata, trasferirle a reparti o interni diversi e controllare più identificativi linea durante le loro normali attività quotidiane. Il modello 1416/1616 fornisce a questa tipologia di utenti tasti identificativi di chiamata, funzione e di composizione rapida che possono essere immediatamente selezionati senza scorrere lunghi elenchi sullo schermo.

Tutti i telefoni 1400/1600 hanno un design standard e un layout incentrato sui tasti. Grazie alla possibilità di accedere rapidamente a tutte le funzioni necessarie (messa in attesa, trasferimento e chiamate in conferenza) e al loro display elegante con retroilluminazione, rappresentano un'importante aggiunta al portafoglio di telefoni Avaya per le piccole e medie imprese.

Tutti i telefoni sono muniti di tasti funzione identificati da etichette stampate. I modelli 1408/1608 e 1416/1616 consentono anche di visualizzare questi tasti funzione direttamente sullo schermo e permettono quindi agli utenti di selezionare più rapidamente funzioni e identificativi di linea anche quando sono impegnati nell'hot desking con un'altro telefono.



#### Telefoni SERIE 9600 Ip



I telefoni Avaya 9620 IP sono specificamente progettati per l'utente che usa quotidianamente il telefono - per chi fa affidamento su diversi strumenti di comunicazione quali e-mail e IM, che comunque richiede un telefono intuitivo di alta qualità per le comunicazioni vocali.

La famiglia di Avaya one-X Deskphone presenta un'interfaccia utente intuitiva che permette agli utenti di diventare esperti e sicuri nell'eseguire le comuni attività telefoniche quali l'impostazione di una chiamata in conferenza o il completamento di un trasferimento.

Con l'accesso fino a 12 linee e funzioni attraverso un'interfaccia di facile navigazione, oltre a una chiara vista di 3 linee/funzioni con le spie LED, i telefoni sono efficienti da usare e l'ingombro minimo richiede poco spazio sulla scrivania degli utenti.

Elegante, sottile, alla moda e altamente funzionale, il telefono Avaya 9640 IP è progettato per l'utente essenziale, coloro per cui il telefono è essenziale per svolgere il proprio lavoro. I lavoratori che svolgono la maggior parte della loro attività al telefono - passando da una chiamata a un'altra.

L'Avaya 9630/9640 offre funzionalità di comunicazione avanzate - audio ad alta definizione, uno straordinario display a colori con pixel ad alta risoluzione sul 9640, un'interfaccia di applicazione WML integrata, accesso one-touch alla mobilità Avaya IP Office o alle funzioni di inoltra - in una soluzione progettata per coloro che sono assolutamente dipendenti dalle comunicazioni vocali per le loro operazioni aziendali.

Con Gigabit Ethernet integrata su 9630G e 9640G, questi telefoni sono anche perfettamente adatti ai clienti con requisiti molto elevati per le prestazioni delle reti di dati.

Altamente funzionale, il telefono Avaya 9650 IP è progettato per i profili utente essenziale e navigatore, coloro che necessitano di un accesso veloce alle funzioni e agli identificativi con bridge dei pulsanti del team/partner in un solo tocco. I receptionist degli edifici, lo staff amministrativo esecutivo degli utenti navigatori hanno l'esigenza di rispondere a chiamate in entrata, trasferire le chiamate ad altri interni controllare più identificativi di chiamata con bridge nel corso della giornata. Questa è la soluzione ideale per i receptionist, gli assistenti esecutivi, gli agenti del Contact Center nonché i lavoratori che necessitano di un accesso rapido alle funzioni partner e team.

Il modulo di espansione SBM24 è un dispositivo opzionale che amplia il numero di identificativi di chiamata e di tasti funzione disponibili per il telefono. Il modulo di espansione SBM24 è supportato sui telefoni IP 9630, 9640 e 9650 e offre 24 ulteriori pulsanti programmabili - da configurare come identificativi di chiamata, identificativi con bridge o tasti funzione. Su un telefono sono supportati massimo tre moduli SBM24.

La scheda Bluetooth per i telefoni IP serie 9600 consente dispositivi di comunicazione Bluetooth quali cuffie per interagire con i telefoni serie 9600. La scheda mostra teleoperatori che usano le stesse cuffie Bluetooth con il loro deskphone serie 9600 e il cellulare.

Per gli utenti che sono alla scrivania, la scheda Bluetooth offre la libertà di comunicazioni vivavoce insieme alla protezione degli investimenti per coloro che usano le cuffie Bluetooth mentre sono in giro.

La scheda 9600 Gigabit Ethernet può essere completamente integrata in una base incuneata sui telefoni 9600 e offre un'opzione di aggiornamento trasparente se i clienti decidono di installare Gigabit Ethernet in una data successiva. È completamente integrata nell'interfaccia di gestione dei telefoni 9600.

**Telefoni analogici**

Una linea completa di terminali analogici base o multifunzione può essere collegata ai sistemi Avaya. Caratterizzati da un design molto piacevole racchiudono caratteristiche tecnologiche esclusive. Disponibili in vari modelli da tavolo e da parete e nel nuovo colore Nero Antracite.



**Telefoni cordless oect multiscala**

Avaya cordless office è la soluzione integrata nella serie IP Office per la comunicazione senza fili all'interno dell'azienda.

Realizza soluzioni convenienti di mobilità con l'utilizzo di tutti i servizi di sistema. Una soluzione che permette ai telefoni senza fili di parlare con gli altri utenti del sistema o esternamente in maniera indipendente dall'area da coprire. Una soluzione perfetta per una immediata reperibilità di tutto il personale. Con la stessa soluzione si può estendere il mobility network anche su altre sedi.

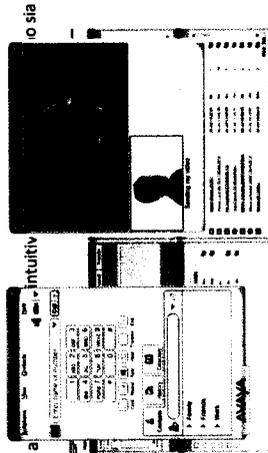


**Opzioni di interfaccia per PC**

Il sistema Avaya IP Office consente di utilizzare anche le comunicazioni vocali che videocomunicazioni.

**One-X porta**

Consente ad un utente dotato di Pc di diventare un interno del sistema in qualunque punto si trova attraverso una connessione internet. Può essere utilizzato anche attraverso la linea telefonica di casa con l'applicazione telecommuter.



**Ip office Video Softphone**

Il Video softphone è un client di telefonia ricco di funzioni che supporta le funzioni di telefonia standard.

È previsto il supporto di diverse opzioni audio che includono il supporto di cuffie wireless.

**OPZIONI MULTISITO**

Avete bisogno di una soluzione progettata per il futuro? Avaya è progettata per aiutare le aziende a beneficiare del risparmio e dei vantaggi che porta la convergenza voce-dati. Si possono ridurre i costi di gestione grazie all'uso di telefoni IP, la facilità e semplicità di spostamento e aggiunta rispetto ai telefoni tradizionali non ha paragoni. Se la vostra azienda ha una struttura multisede il risparmio di effettuare telefonate sulla rete già esistente rende evidente la convenienza. Inoltre lo spostamento di telefoni IP, anche su PC, tra le varie sedi non è mai stato così facile, basta collegarsi nell'altra postazione/sede per essere riconosciuti e cominciare a lavorare.



**Convergenza - la potenza della semplicità**

Ecco elencati i quattro principali motivi per considerare la convergenza, oggi:

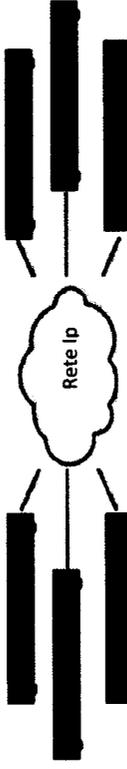
1. Internet, il commercio elettronico, la comunicazione senza fili e la disponibilità di applicazioni avanzate consentono al cliente di avere una completa e totale capacità di mantenere il servizio e la fedeltà dei clienti. Credere alla capacità del sistema convergente che Avaya offre, significa ricevere i vantaggi di un'ampia gamma di funzionalità, dal consolidare la propria rete Lan/Wan, alle sofisticate applicazioni di comunicazione, come unified messaging, al multimedia contact center.
2. L'ampia possibilità di servizi e le applicazioni che Avaya può fornire, consentono numerosi vantaggi economici e operazionali: riduzione dei costi di rete, semplicità nella gestione, la maggiore produttività personale, la riduzione costi per i viaggi, la migliore efficienza nella fidelizzazione del cliente e altro ancora. Le aziende che non coglieranno queste opportunità ne sentiranno l'effetto negativo.
3. I vantaggi nella qualità della IP telephony stanno spingendo le aziende a unificare le funzioni della rete Lan e Wan, anche solo per le comunicazioni interne. Le piccole e medie imprese stanno guidando l'evoluzione, e Avaya fornisce lo strumento.
4. L'attività, oggi, è più collaborativa, virtuale, e si affida ad una grande rete commerciale o di partner, gestisce ed utilizza dipendenti in diverse località. Avaya supporta queste organizzazioni fornendo gli strumenti di accesso locali e remoti, e aiuta le aziende estese a collaborare e comunicare velocemente e efficacemente.

Avaya è il risultato di una tecnologia innovativa che fornisce ad un sistema la capacità di gestire sia la parte voce sia la parte dati senza sacrificare le funzionalità telefoniche, la qualità della voce o l'affidabilità. Avaya ha dimostrato più volte la validità della sua soluzione, questa è la ragione per cui è stato selezionato come il prodotto convergente degli ultimi anni da Communication Convergence magazine, ed è stato giudicato come "best in test" da Miercom pubblicato in Business Communications Review.

A parte la tecnologia, convergenza significa business. Le capacità convergenti di AVAYA consentono all'azienda di utilizzare applicazioni orientate al business e all'efficienza aziendale. Dalla telefonia IP alle applicazioni di Unified messaging alle applicazioni multimediali del Contact Center.

Avaya semplifica la transizione dall'attuale separazione tra reti voce e reti dati alla futura integrazione di domani.

Avaya è un sistema progettato per il futuro. Per le aziende di oggi



**2 SOFTWARE PER LA COLLABORAZIONE DI GRUPPO**

**BASIC EDITION**

Basic Edition è la licenza di base compresa con il sistema. Contiene tutte le funzionalità di base di un tipico centralino telefonico. Il sistema ha la possibilità di gestire fino a 2 canali di messaggistica contemporanea e 15 ore di memorizzazione. Fornisce funzionalità di casella vocale per tutti gli interni. Rilevamento tono fax e instradamento. Composizione del nome e numero di interno diretto da parte dei clienti. Posto operatore automatico multilivello con 6 operatori automatici per la gestione delle chiamate entranti.

**ESSENTIAL EDITION**

Essential Edition è un valido supporto per le aziende che necessitano delle funzioni di collaborazione di base in tutta l'organizzazione. Il sistema ha la possibilità di gestire fino a 6 canali di messaggistica contemporanea e 15 ore di memorizzazione.

Fornisce funzionalità di casella vocale per tutti gli interni, con presentazione dei messaggi vocali sull'account email dell'utente. Funzionalità Visual Voice su terminali digitali e IP per la gestione dei messaggi. Rilevamento tono fax e instradamento. Composizione del nome e numero di interno diretto da parte dei clienti. Posto operatore automatico multilivello con 40 operatori automatici per la messaggistica e la gestione delle chiamate entranti.

**PREFERRED EDITION**

Preferred Edition supporta le aziende che cercano una maggiore facilità e rapidità di risposta per tutte le interazioni del personale. Preferred gestisce fino a 40 canali di messaggistica contemporanea e riserve di registrazione che dipendono soltanto dalla capacità dell'hard disk del pc su cui viene installato.

Aggiunge Conferenze con pin multiasia, instradamento delle chiamate entranti automatico che consente instradamenti multipli, multilivello e condizionali. Registrazione delle chiamate entranti e uscenti automatica o su richiesta che può essere preimpostata o attivata all'istante.

**ADVANCED EDITION**

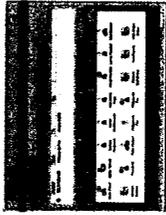
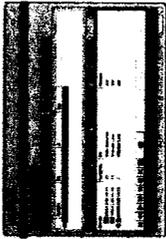
Advanced Edition è un importante supporto per le aziende che richiedono livelli di servizio clienti efficaci ed efficienti. Fornisce inoltre la possibilità di monitorare e analizzare tali livelli. Registrazione delle chiamate su struttura dedicata funzionalità per utenti del servizio di assistenza e per il supervisore con report personalizzati.



**3 PRODUTTIVITA' DEL PERSONALE AZIENDALE**

**PHONE MANAGER LITE**

Phone Manager Lite, incluso gratuitamente nella soluzione IP Office per ciascun utente, offre un agevole accesso alle funzioni di telefonia, informazioni sulle chiamate e controllo delle chiamate. Dopo la connessione dell'utente, Phone Manager risiede normalmente nella barra di applicazioni di Windows, minimizzando lo spazio occupato sullo schermo quando non è in uso.



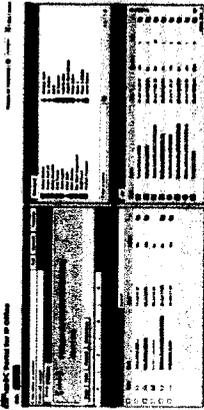
**OFFICE WORKER**

Office Worker è progettata per coloro che lavorano in ufficio e usano un PC per aumentare la produttività e mantenere il contatto con i colleghi. Abilità per ogni licenza le seguenti funzionalità:

1. **One-X Portal per IP Office senza funzione Telecommuter**
2. **Unified Messaging (UMS) richiede Preferred Edition.**

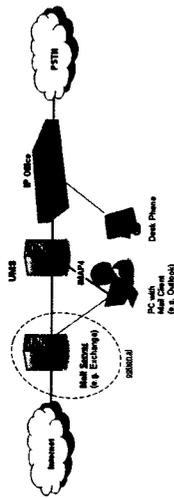
3. **One-X Portal per IP Office senza funzione Telecommuter** è un'applicazione che consente agli utenti di gestire i loro telefoni tramite un PC connesso in rete.

One-X Portal per IP Office può essere usato con numerosi interni di IP Office, ossia con telefoni analogici, digitali o IP, cablati o wireless, viene fornito solo con le licenze IP Office Worker, Power User o Teleworker. One-X Portal per IP Office è un'applicazione basata su server a cui gli utenti possono accedere tramite il browser Web. Tramite utility distinte, One-X Portal per IP Office fornisce un accesso intuitivo alle funzioni di telefonia, alle informazioni sulle chiamate, al controllo delle chiamate e delle audioconferenze, alla messaggistica istantanea, alla rubrica e alla casella postale di Preferred Edition messaging.



4. **Unified Messaging Service (UMS) richiede Preferred Edition**

Unified Messaging Service (UMS) consente di integrare Preferred Edition messaging nei sistemi di posta. Oltre a essere semplice da installare e configurare, consente agli utenti di gestire i loro messaggi Voicemail utilizzando il dispositivo preferito come un client di posta o un dispositivo portatile. È necessario acquistare una licenza UMS, inclusa in quella di IP Office Power User, Teleworker e Office Worker per ciascun utente.



A seconda dell'infrastruttura esistente, è possibile anche integrare UMS in sistemi di posta basati su IMAP e in ambienti Microsoft Exchange Server 2007.

Le applicazioni e-mail come Outlook, che supportano IMAP, possono connettersi a un server IMAP integrato nel server Preferred Edition messaging. Preferred Edition messaging trasmette i nuovi messaggi Voicemail utilizzando la funzionalità per la trasmissione di messaggi vocali alla posta. I nuovi messaggi Voicemail vengono trasmessi sotto forma di allegato .WAV e possono quindi essere gestiti come qualunque altro messaggio e-mail. I messaggi Voicemail ascoltati vengono evidenziati come "letti", indipendentemente dal dispositivo usato per accedere a Voicemail. Una volta eliminato, il messaggio di posta vocale viene eliminato da tutte le ubicazioni.



**TELEWORKER**

TeleWorker è progettata per coloro che lavorano da casa a tempo pieno garantendo reperibilità e produttività utilizzando Internet per connettersi al proprio ufficio. Nel caso in cui la connessione Internet non sia adeguata si può utilizzare la funzione Telecommuter che sfrutta la linea analogica o isdn di casa senza incorrere in costi telefonici da remoto.

In alternativa si può utilizzare la funzionalità softphome IP Office.

La licenza Teleworker consente a un utente di usare one-X Portal per IP Office e IP Office Video Softphone. Anche la funzionalità UMS per l'integrazione di voicemail/e-mail è abilitata, fornendo sincronizzazione con qualsiasi client e-mail IMAP (cioè richiede la Preferred Edition).

Abilità per ogni licenza le seguenti funzionalità:

1. e-X Portal per IP Office con funzione telecommuter
2. On Vid
3. Un

1. ified Messaging (UMS) richiede Preferred Edition.

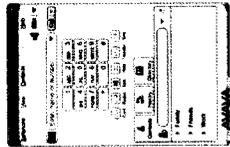
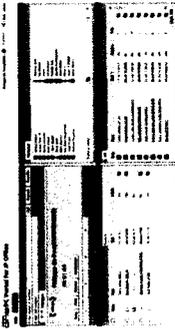
e-X Portal per IP Office con funzione telecommuter

One-X Portal viene in questo caso attivato in modalità telelavoratore.

Grazie ad un collegamento ad Internet, l'utente sarà come un interno della sede.

Le chiamate passano attraverso la rete e Internet in modo che non ci sia alcuna spesa di fatturazione telefonica del dipendente da casa.

Nel caso in cui la connessione Internet non sia disponibile viene attivata la funzionalità Telecommuter che utilizza la linea dell'abitazione per creare il collegamento. I costi restano in carico alla sede.



2. eo softphome

Il softphome è un client di telefonia ricco di funzioni che supporta le funzioni di telefonia standard su un PC che segue i sistemi operativi Microsoft supportati che includono il nuovo Microsoft Windows 7.

È previsto il supporto di diverse opzioni audio che includono il supporto di cuffie wireless con la funzionalità completa del gancio commutatore che offre una flessibile opzione di telefono, soprattutto per le persone sempre in giro.

Il softphome può eseguire in due diverse modalità operative:

**Modalità client softphome**  
Il softphome offre una propria interfaccia utente, simile a un telefono IP Office standard per effettuare chiamate, trasferire chiamate, con più identificativi di chiamata o effettuare chiamate in conferenza. Un elenco di pulsanti di funzione programmabili consente un accesso con un solo tocco alle funzioni IP Office standard. Questo è lo scenario di uso preferito per i clienti che non eseguono altre applicazioni di produttività IP Office come one-X portal. È anche la modalità di funzionamento preferita per gli utenti che desiderano migrare facilmente dal loro telefono desktop o che usano il softphome solo occasionalmente e preferiscono un'interfaccia utente incentrata sul telefono, con tastierino opzionale e tasti funzione del telefono standard. L'interfaccia utente è flessibile, consentendo la

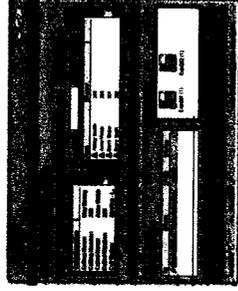


**AVAYA**  
IP Office

- 3 Unified Messaging (UMS) richiede Preferred Edition.
- 4 Mobile Twinning
- 5 Richiamata
- 6 One-X Mobile Client

**RECEPTIONIST**

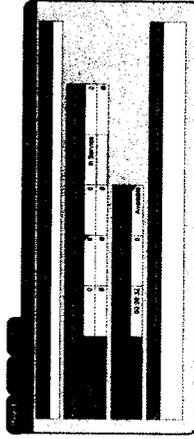
Receptionist è la soluzione per centralista basata su Windows di IP Office.  
 Consente di migliorare il servizio fornendo informazioni sulla chiamata e tutte le azioni disponibili relative alla chiamata stessa, semplificando la gestione delle chiamate e fornendo ai clienti la risposta più appropriata. Con questo strumento software di facile uso, l'operatore può inoltre tenere traccia della quantità e del tipo di chiamate in attesa e verificare che i clienti siano accolti sempre professionalmente. Receptionist può essere ridotta a icona sulla barra delle applicazioni di Windows quando non è in uso. L'applicazione viene visualizzata sullo schermo appena arriva una chiamata.



AVAYA  
Authorized Partner

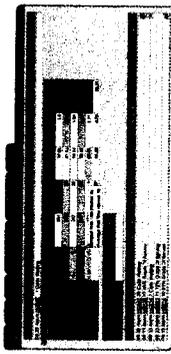
**CUSTOMER SERVICE AGENT**

Customer service agent è particolarmente adatto a dipendenti che si occupano di richieste e chiamate per assistenza ai clienti. Consente di rispondere in maniera efficiente ed efficace alle chiamate dei clienti, essere informati e rispondere alle esigenze aziendali tramite client basato su browser. Consente all'operatore di misurare le proprie prestazioni.



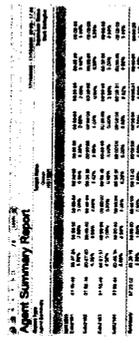
**CUSTOMER SERVICE SUPERVISOR**

Customer service supervisor permette al supervisore dei servizi di assistenza o vendita di monitorare e gestire i collaboratori dedicati al servizio analizzando in tempo reale le performance di ogni singolo collaboratore e più in generale del servizio offerto ai clienti. IP Office Customer Call Reporter è il nuovo prodotto per contact center di Avaya basato su server, appositamente progettato per le piccole aziende. L'applicazione, che sfrutta le ultime tecnologie innovative Web e di progettazione, fornisce nuove funzionalità che consentono di gestire in modo efficace ed efficiente qualsiasi call center dislocato tra più siti. La principale caratteristica del prodotto risiede nella semplicità d'uso e nella facilità di distribuzione che si traducono in un miglioramento della produttività e in minori costi di assistenza.



Grazie al suo ambiente server Web nativo, IP Office Customer Call Reporter può essere facilmente installato su un unico server senza bisogno di distribuire software client. Il call center può essere amministrato e gestito tramite un thin client e una sessione browser Web protetta da password.

**Caratteristiche principali di IP Office Customer Call Reporter**  
 Monitoraggio in tempo reale delle attività del call center e possibilità di creare report storici  
 Server Microsoft con connessioni thin client (browser Web)  
 Sei modelli per report che forniscono funzionalità di selezione e trascinamento configurabili dagli utenti  
 Tre visualizzazioni per supervisore e una visualizzazione di riepilogo per agente personalizzabili



**• FUNZIONI DI GESTIONE**  
Attraverso le funzionalità di gestione completamente gratuite e integrata sul sistema Vaya Ip Office il sistema può essere monitorato in tempo reale e apportando allo stato delle configurazioni le modifiche necessarie. Le funzionalità di gestione comprendono:

**1 IP Office Manager**

Questa applicazione è lo strumento di configurazione principale di IP Office. Basato sull'interfaccia grafica standard di Windows, IP Office Manager è dotato di un'interfaccia intuitiva per l'installazione, la configurazione e l'aggiornamento. Come per tutte le applicazioni IP Office, IP Office Manager è multilingue e, oltre al fatto che l'applicazione può essere utilizzata in locale o remoto, consente all'amministratore di gestire i sistemi IP Office in qualunque paese e nella lingua locale. L'accesso a ciascun sistema IP Office è protetto da password e da diritti utente configurabili dall'amministratore. In altre parole IP Office Manager può essere configurato in base al livello di esperienza dell'amministratore.

IP Office Manager utilizza una copia locale del file di configurazione di IP Office. Tutte le configurazioni vengono preparate ed esaminate "in modalità non in linea" prima dell'invio a IP Office, per garantire la disponibilità continua di una copia di backup in caso di ripristino di emergenza.

**2 IP Office Monitor**

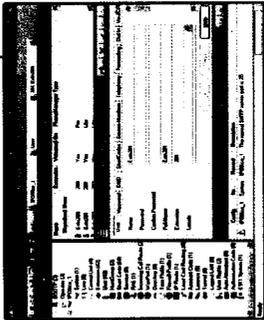
IP Office Monitor è un'utilità di manutenzione utilizzabile in tempo reale per la risoluzione dei problemi di IP Office. Questa applicazione può essere usata sia da ubicazioni locali (LAN) che remote (WAN) poiché si connette a IP Office tramite una connessione IP. L'interfaccia intuitiva permette di selezionare i protocolli e le interfacce da monitorare e decodificare. Le tracce possono essere visualizzate direttamente sullo schermo oppure salvate in un file di registro e analizzate in un secondo momento. Le tracce dei protocolli diversi possono essere visualizzate in colori diversi per semplificare la lettura, soprattutto se il file di registro è di grandi dimensioni. Oltre ad eseguire funzioni di monitoraggio, l'applicazione rileva anche gli allarmi di sistema e visualizza un log di attività degli ultimi 20 allarmi.

**3 Simple Network management protocol**

SNMP è uno standard appositamente progettato per gestire sistemi di dati di produttori diversi tramite un'unica applicazione chiamata Network Manager. Network Manager interroga regolarmente i sistemi, attende la loro risposta e genera un allarme quando non riceve alcuna risposta. Oltre a rispondere alle interrogazioni di polling, IP Office controlla anche lo stato degli interni, delle schede del trunk, dei moduli di espansione e delle schede in modo da poter notificare a Network Manager tutti gli errori rilevati. IP Office consente la configurazione di due Network Manager, in modo che lo stesso allarme venga notificato all'applicazione del cliente e a quella del tecnico responsabile della manutenzione. Poiché IP Office comprende diverse applicazioni, il core software notifica gli eventi SNMP sia di Preferred Edition messaging che di Essential Edition messaging per avvertire l'utente dell'imminente raggiungimento dei limiti di capacità di memorizzazione.

**4 System Status Application**

System Status Application (SSA) è uno strumento diagnostico che consente a responsabili e amministratori di sistema di monitorare e controllare lo stato dei sistemi IP Office sia localmente che remotamente. SSA mostra sia lo stato corrente dei singoli sistemi IP Office che informazioni dettagliate sui problemi che si sono verificati. Le informazioni fornite comprendono sia dettagli sugli eventi in tempo reale, eventi storici, stato e dati di configurazione utili per ricercare e diagnosticare i problemi. SSA fornisce informazioni storiche e in tempo reale sullo stato, l'utilizzo e gli allarmi di porte, moduli e schede di espansione del sistema. SSA può essere connesso a tutti i modelli di IP su cui è in esecuzione la



zione 4.0 tramite una connessione IP remota o locale. Per la diagnostica remota, sono supportate anche connessioni modem da 14,4 kbps o più veloci.

SSA fornisce le seguenti informazioni:

**Allarmi**

SSA visualizza tutti gli allarmi relativi a periferiche in errore registrate in IP Office. Vengono memorizzati il numero, la data e l'ora dell'occorrenza. Gli ultimi 50 allarmi vengono memorizzati in IP Office per evitare che sia necessario usare un PC locale.

**Dettagli chiamate**

Informazioni sulle chiamate in entrata e uscita, compresi dati sulla durata delle chiamate, gli ID chiamante e l'instradamento.

**Interni**

SSA fornisce dettagli su tutti gli interni del sistema IP Office (compresa l'ubicazione del tipo di periferica e della porta). Inoltre, fornisce anche informazioni sullo stato corrente della periferica

**Linee esterne**

SSA fornisce informazioni sui trunk e le connessioni di IP Office (VoIP, analogici e digitali) e sul loro stato attuale. Per i trunk VoIP vengono visualizzate anche le informazioni QoS (ad esempio ritardo di invio/ricezione, jitter e perdita di pacchetti)

**Risorse del sistema**

IP Office fornisce risorse centrali che vengono utilizzate per eseguire numerose funzioni. La diagnosi delle risorse è spesso indispensabile per un funzionamento ottimale del sistema. Tali informazioni comprendono dettagli sulle risorse per VCM, Voicemail e chiamate in conferenza.

**• APPLICAZIONI CTI E TAPI**

L'integrazione dei servizi di telefonia tramite PC (CTI, Computer Telephony Integration) mira a colmare il divario fra i sistemi di telefonia e le applicazioni commerciali. In IP Office ciò è reso possibile tramite CTI Link, un prodotto CTI middleware, e il kit di sviluppo software SDK (Software Developers Kit).

Le funzioni CTI di IP Office sono conformi a standard aperti, per permettere alle aziende di avere accesso a un'ampia gamma di soluzioni di terze parti, espandere le loro attività nei mercati verticali e soddisfare le loro esigenze specifiche. Per gli sviluppatori, la migrazione a IP Office da altre piattaforme è semplice e rapida. Inoltre, le funzioni CTI avanzate di IP Office consentono di mettere in evidenza la semplicità d'integrazione nonché i numerosi vantaggi che questo approccio può fornire alle aziende.

IP Office fornisce due livelli di interoperabilità CTI: CTI Link Lite, gratuito.

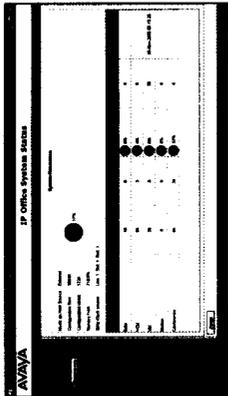
CTI Link Pro fornisce funzionalità avanzate, compresa la possibilità di gestire più telefoni e di accedere alle opzioni avanzate per la gestione delle operazioni dei call center.

Poiché la rete IP è integrata nel sistema IP Office, l'integrazione dei servizi di telefonia viene effettuata tramite la rete LAN, a differenza di altri sistemi che richiedono una connessione fisica fra i sistemi e i computer (CTI diretta). Ciò introduce ulteriori punti di gusto e impone agli utenti di utilizzare interfacce e telefoni non standard. IP Office permette di utilizzare tutte le tipologie di dispositivi per l'integrazione dei servizi di telefonia.

**• APPLICAZIONI - INTEGRAZIONE CON SKIPE**

Con i sistemi Avaya Ip Office possiamo integrare comunicazioni verso il mondo Skype utilizzando un software installato su un PC della rete.

Attraverso questa applicazione si possono ricevere e fare telefonate dal proprio apparecchio fisso o mobile senza utilizzare pc e cuffie dedicate.



**Assistenza e sorveglianza tecnica full risk**

- Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione comprende:
- Help-Desk dedicato alla ricezione delle chiamate con invio notifica apertura e chiusura guasti.
- Tempi di intervento garantiti per giorni lavorativi dal lunedì al venerdì escluso sabato e domenica 4 ore per guasto grave
- 8 ore per guasto ordinario.
- Fulminazione del sistema per sovratensioni e/o guasti all'impianto elettrico se e solo sono presenti opportune protezioni elettriche (interruttori magnetotermici- scaricatori di sovratensioni).
- Trasferite e tempo impiegato per la risoluzione del guasto
- Sostituzione delle parti guaste con parti nuove.
- Sorveglianza tecnica

<b>Contratto Annuale Assistenza Tecnica Full Risk per un Sistema Telefonico Avaya in uso presso la sede dell'ispettorato Territoriale Veneto sito in Via Torino, 88 - 30172 Mestre (VE) C.I.G. Z8D08A9CCE</b>	
Importo abbonamento annuale per Assistenza Tecnica Full Risk per Sistema Telefonico Avaya completo di schede e terminali telefonici IP	€ 1.695,00 + Iva
<b>Descrizione dei materiali in assistenza</b>	<b>Quantità</b>
Sistema Telefonico Avaya G4309	N. 01
Terminale telefonico Avaya IP 1608	N. 40



**Condizioni generali di fornitura**

**PAGAMENTO:** da definirsi

**VALIDITA' OFFERTA:** 30gg.

**I.V.A.:** a norma di legge.

**GARANZIA:** 12 mesi, sui materiali Franco Fabbrica, a partire dalla data di accettazione (fine lavori), o comunque non oltre 15 giorni dalla messa in servizio.

**ESCLUSIONI:** dalla seguente fornitura sono escluse le opere murarie, le connessioni alla rete elettrica di alimentazione, che deve essere dai Voi approntata, e la connessione al collettore equipotenziale di Terra. Nonché la fornitura e la posa in opera di canalizzazioni e sostegni e quanto non espressamente menzionato in offerta comunque necessario per la corretta installazione del sistema. E' altresì esclusa l'installazione e configurazione di applicativi su Vs. personal computer e/o smartphone.

Nel caso di presenza di terminali telefonici IP la rete dati deve supportare una capacità di banda minima di 40Kbps per ogni comunicazione contemporanea e gli apparati coinvolti devono gestire la priorità di pacchetto secondo lo standard internazionale IEEE802.1p.

Il progetto è stato realizzato secondo le specifiche da Voi fornite ed è soggetto a variazioni derivanti da necessità di cantiere. Le opere effettuate al di fuori della presente offerta saranno conteggiate a consuntivo.

**CONSEGNA:** salvo diversi accordi la consegna avverrà entro 30gg dalla data dell'ordine. Nel caso venga stipulato un contratto di noleggio la decorrenza dei 30gg si intende dalla data di approvazione della pratica da parte della società finanziaria.

Aderente a:  
Associazione Industriali  
della provincia di Vicenza



Viatek srl  
Tecnologie e servizi per comunicare



Al signor **Dirigente**  
dell' **Ispettorato Territoriale per il Veneto**  
del **Mi.S.E. - Dipartimento Comunicazioni**  
**Via Torino, 88 - 30172 Mestre (VE)**

**Oggetto:** dichiarazione ai fini del rilascio del DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITA' CONTRIBUTIVA (D.U.R.C.) per la società VIATEK SRL (1).

Il/la sottoscritto/a ANVERSA FIOBIO nato/a a VICENZA (prov. VI) il 18/05/1964, residente a TORRI DI Q. LO in VIA DAL PONTE 187/C nella sua qualità di Rappresentante legale della Società in oggetto, facendo riferimento ai servizi di cui alla richiesta di preventivo dell'Ispettorato Territoriale per il Veneto del Mi.S.E. - Dipartimento Comunicazioni, prot. ITV/1/ 2334 / /LOG/CAL del 06 FEB 2014 C.I.G. ZBY0DB4BFB (2) comunica quanto segue.

Ai fini della liquidazione dell'esecuzione dei medesimi servizi, ove venissero affidati alla menzionata Società, fornisce alla S.V. i seguenti dati **garantendo** di fornire, senza alcun indugio, ogni ulteriore informazione si rendesse necessaria.

A tal proposito lo scrivente, consapevole delle sanzioni penali che potrebbe incorrere nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi (così come stabilito dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000 e ss. mm. ii.), dichiara quanto segue:

- |   |  |
|---|--|
| 1. Denominazione <u>VIATEK SRL</u>                    | 2. Data inizio attività <u>09/05/2002</u>        |
| 3. Sede legale <u>VIA BRESCIA 49/2</u>                | 4. Sede operativa <u>IDEM</u>                    |
| 5. Codice Fiscale <u>03002060248</u>                  | 6. Partita I.V.A. <u>IDEM</u>                    |
| 7. Telefono Fisso <u>0444.267509</u> Mobile _____     | 8. Fax <u>0444.267509</u>                        |
| 9. Posta elettronica <u>AMMINISTRAZIONE@VIATEK.IT</u> | 10. (P.E.C.) <u>AMMINISTRAZIONE@VIATEKPEC.IT</u> |
| 11. Matricola INPS società <u>9107608139</u>          | 12. Codice Ass.ne INAIL società <u>13365334</u>  |

13. Tipo (3):

Datore di Lavoro	Gestione Separata - <b>Committente/Associante</b> <input checked="" type="checkbox"/>
Lavoratore Autonomo	Gestione Separata - <b>Titolare di reddito di lavoro autonomo di arte e professione</b>

14. CCNL applicato al personale dipendente (3):

Edilizia  Edile con solo Impiegati e Tecnici

Altri settori (3):

assicurazioni	enti pubblici	autorimesse e noleggio
gas e gas liquefatto	autostrade	metalmecanica
commercio	servizi sanitari	contratti diversi
telecomunicazioni	energia elettrica	trasporti
altro (specificare) <u>TELECOMUNICAZIONI</u>		

15. Dimensione aziendale:

N.ro Dipendenti (3): da 1 a 5 da 6 a 15 da 16 a **50X** da 51 a 100 oltre 100.

N.ro Tot. lavoratori per l'esecuzione dell'appalto: 2 di cui dipendenti 2.

Con la sottoscrizione della presente, si presta esplicito consenso al trattamento dei dati personali forniti (ai sensi del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e ss.mm.ii.).

Torri di Q. LO 07/02/2014

(luogo e data)

**VIATEK S.R.L.**

(timbro della Società e firma del Rappresentante legale)

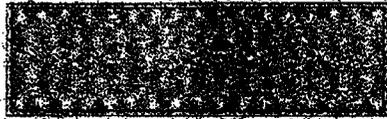
- Indicare la denominazione completa della Società.
- Indicare gli estremi della richiesta di preventivo emessa dall'Ispettorato Territoriale per il Veneto.
- Contrassegnare con una X una voce.

**N.B.** ALLA PRESENTE DICHIARAZIONE, DA NON AUTENTICARE, DEVE ESSERE ALLEGATA FOTOCOPIA DI UN DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO IN CORSO DI VALIDITÀ DEL RAPPRESENTANTE LEGALE.



Scadenza : 18-05-2024  
Diritti : 10,00

AU 3351735



PER 314 - CCV - ROMA

REPUBBLICA ITALIANA



COMUNE DI  
TORRI DI QUARATESOLO

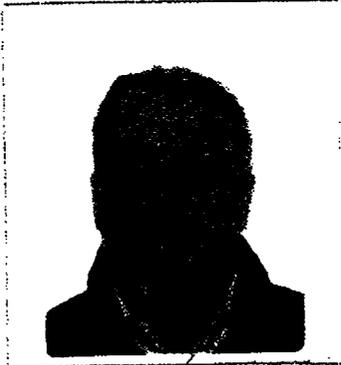
---

CARTA D'IDENTITA'

N° AU 3351735

DI  
ANVERSA FABIO

Cognome **ANVERSA**  
Nome **FABIO**  
nato il **18-05-1964**  
fatto a **01672 - 1 - A 1964**  
a **VICENZA (VI)**  
Cittadinanza **Italiana**  
Residenza **TORRI DI QUARATESOLO (VI)**  
Via **DAL PONTE 187 i. 11**  
Stato civile .....  
Professione .....  
DOCUMENTI E CONTRASSEGNI COLLETTI  
Sesso **M**  
Sepelli **Brizzolati**  
Dochi **Castani**  
Segni particolari .....



Firma del titolare .....

TORRI DI QUARATESOLO 03-01-2014

Impronta del mio .....  
Indice Altrac





**Oggetto** Preventivo manutenzione ordinaria annua sistema telefonico.



**Mittente** giacomo\_signorato <giacomo.signorato@viatek.it>

**Destinatario** <luigi.campolo@mise.gov.it>

**Data** 04.12.2014 09:27

- 75-rev. 01 MISE ITVENETO ASSISTENZA AVAYA G4309 DEL 04-12-2014.pdf (3.4 MB)

1024x768Cleanfalse14falsefalsefalseITX-NONEX-NONEMicrosoftInternetExplorer4

*Buongiorno dott. Campolo.*

Come accordi intercorsi, le invio e allego alla presente mail la nostra migliore quotazione per il servizio di manutenzione tecnica come da **CIG ZB70DB4BFB**.

Il preventivo che troverà allegato è migliorativo economicamente rispetto al primo già eseguito in data 7 febbraio 2014 T75 rif. RM/GB.

Resto a disposizione per ogni chiarimento si rendesse necessario.

La ringrazio.



**Giacomo Signorato** Direzione Commerciale

E giacomo.signorato@viatek.it

**Voice/Fax/Voip** +39 0444 1826079

VIATEK srl - Via Brescia 49/2 - 49/4 Torri di Quartesolo (VI) P.IVA 03002040248 [www.viatek.it](http://www.viatek.it)

Nota di riservatezza: Il presente messaggio, corredato dei relativi allegati, contiene informazioni da considerarsi strettamente riservate, con destinatario unico quello sopra indicato, il quale, previa autorizzazione, lo usa, copia e, sotto la propria garanzia, lo diffonde. Chiunque ricevesse questo messaggio per errore o comunque lo leggesse senza esserne legittimato deve essere a conoscenza che trattenerlo, copiarlo, divulgarlo, distribuirlo a persone diverse dal destinatario risulta essere severamente proibito; il nostro suggerimento consiste nel rinviarlo immediatamente al mittente distruggendone l'originale.

Confidentially notice: This e-mail transmission may contain legally privileged and/or confidential information. Please do not read it if you are not the intended recipient(S). Any use, distribution, reproduction or disclosure by any other person is strictly prohibited. If you have received this e-mail in error, please notify the sender and destroy the original transmission and its attachments without reading or saving it in any manner.

Dir Log

Prot. 18328

DEL 04/12/2014



**Spettabile  
Ministero dello Sviluppo Economico  
Dipartimento per le Comunicazioni  
Ispettorato Territoriale Veneto  
Via Torino, 88  
30172 Mestre (Ve)**

Offerta n. T75/01- rif. RM/gS

Torri di Quartesolo li, giovedì 4 dicembre 2014

Oggetto: PROT.ITV/LOG/2337/CAL- preventivo per la fornitura della manutenzione di un sistema telefonico Avaya e terminali telefonici IP Avaya in uso presso la Sede dell'Ispettorato Territoriale Veneto sita in Via Torino, 88 – Mestre (VE)

In riferimento ai contatti intercorsi, presentiamo la nostra migliore offerta per il servizio in oggetto.

Nelle pagine seguenti troverà

- Chi siamo
- Cosa facciamo
- Riconoscimenti
- Assistenza e sorveglianza tecnica
- Referenze
- Soluzione Tecnico Economica
- Condizioni di fornitura

Restiamo a Vostra completa disposizione per eventuali chiarimenti e con l'occasione porgiamo cordiali saluti

**Viatek srl**  
**Tecnologie e servizi per comunicare**

**Giacomo Signorato**



Viatek nasce dalla profonda esperienza maturata nel settore delle telecomunicazioni e dei servizi di operatore telefonico.

La capacità di fondere insieme le conoscenze acquisite in 20 anni di esperienza si traduce in un fondamentale valore aggiunto per il Cliente: la possibilità di confrontarsi con un unico interlocutore per tutte le componenti tecnologiche e di servizio necessarie per la realizzazione di un sistema di telecomunicazioni innovativo, efficiente e affidabile.

Questo consente da una parte di poter contare sulle migliori tecnologie di comunicazione funzionali allo sviluppo del business, dall'altra di superare la crescente difficoltà da parte delle aziende di scegliere a chi affidarsi, di fronte ad un mercato in costante evoluzione.

Il gruppo Viatek conta oggi 30 collaboratori suddivisi nelle aree: tecnica, ricerca e sviluppo, amministrativa e commerciale.

Gli investimenti legati alla continua formazione e certificazione del personale garantiscono soluzioni conformi con i più elevati standard tecnologici.

Il fatturato di circa 3 milioni di € garantisce solidità finanziaria e di rapporto con i clienti, siano essi un piccolo professionista, una media-grande azienda o un ente pubblico.

#### **MISSION**

La nostra missione è capire, attraverso una analisi accurata, i bisogni dei nostri clienti.

Proporre soluzioni che migliorano il loro modo di fare business.

Realizzare idee innovative mirate alla convergenza dei prodotti e dei servizi nel mondo delle telecomunicazioni.

Garantire la salvaguardia degli investimenti nel tempo.

#### **VISION**

La nostra visione è quella di essere riconosciuti come una delle migliori aziende capaci di integrare innovazione, velocità di esecuzione e un servizio di assistenza senza compromessi.

#### **VALORI**

I nostri valori si ispirano ad un codice etico realizzato tramite anni di duro lavoro e impegno costante.

Il cliente visto come un partner che chiede una collaborazione attiva e continua.

La collaborazione a stretto contatto con organizzazioni capaci e che ci aiutano ad integrare i nostri servizi.

Il mantenimento della parola data verso i clienti, i partner ed i colleghi.

Serietà, trasparenza e credibilità delle nostre azioni.

Attenta analisi del mercato e dinamicità sulle soluzioni per ottenere la migliore performance aziendale e soddisfazione del cliente



Il mercato delle telecomunicazioni propone svariate soluzioni tecnologiche per l'introduzione nelle aziende di prodotti e di servizi convergenti.

I nostri clienti vedono in noi un partner tecnologico a cui affidare le loro aziende e le loro aspettative.

Di conseguenza i nostri fornitori non possono essere produttori qualsiasi, ma devono soddisfare rigidi criteri di valutazione sia commerciali che tecnici.

Gli stessi che i nostri clienti chiedono a noi.

*Punti fondamentali e impegnativi della nostra scelta sono:*

- *Rapporti instaurati sul concetto di partnership*
- *Costruttori con forti investimenti in ricerca & sviluppo*
- *Qualità indiscussa del prodotto e del servizio*
- *Continuità nel tempo per salvaguardare gli investimenti*
- *Corsi di aggiornamento continui*
- *Evoluzione tecnologica del prodotto nel tempo*

### **Sistemi telefonici e di telecomunicazione aziendali**

Progettazione e realizzazione di piattaforme di comunicazione aziendale con tecnologia TDM, IP e VOIP. Monosede e Multisede con integrazione di sistemi di mobilità voce e dati.

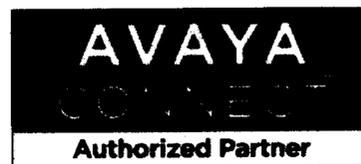
#### **Siemens Portfolio :**

Sistemi telefonici IP serie Hipath 3000-4000-Open office  
Terminali telefonici digitali e IP serie Optipoint-Openstage  
Terminali analogici serie Euroset  
Sistemi cordless Dect -Gap serie Gigaset  
Sistemi per call center Agile



#### **Avaya Portfolio:**

Ip Office 500  
Communication Manager Multivantage  
Computer Telephony  
Tenovis Integral 5  
Tenovis Integral 55

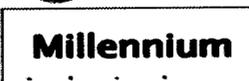


### **Sistemi di cablaggio strutturato rame fibra**

Progettazione e realizzazione di reti interne per la trasmissione di dati, voce, immagini e segnalazioni attraverso cavi in rame o fibra ottica.

#### **Brand-Rex Portfolio:**

Sistemi di cablaggio in rame Cat. 5e- 6-7  
Sistemi di cablaggio schermati e non schermati  
Sistemi di cablaggio in fibra ottica  
Applicazioni di cablaggio per ambienti speciali



#### **Rittal Portfolio:**

Armadi di distribuzione per reti IT  
Sistemi di continuità  
Sistemi di condizionamento ed energia per armadi di rete



## Parti attive per reti dati

Progettazione e installazione di parti attive Switch per il funzionamento di reti dati su rame e fibra ottica.  
Software per la gestione, manutenzione di reti Realizzazione

### HP Portfolio:

ProCurve Intelligent Edge Switches  
ProCurve Edge Switches Managed  
ProCurve Interconnect Switches  
ProCurve Wireless Lan  
Sistemi di accesso e sicurezza  
Prodotti di convergenza voce-dati



## Ponti radio Wireless Wi-Fi e Hyperlan

Progettazione e installazione di parti attive Switch per il funzionamento di reti dati su rame e fibra ottica.  
Software per la gestione, manutenzione

### Alvarion Portfolio:

Sistemi Breeze Access 2,4 GHz  
Sistemi Breeze Net 5,4 GHz  
Sistemi WiMax



Partner

### Ubiquity Wireless Portfolio :

Sistemi Air max lsp solution  
Sistemi radio geografici  
Sistemi Unifi scalabile Wifi



## Networking e sicurezza informatica

Progettazione e realizzazione di reti dati e fonia integrate con sistemi di sicurezza aziendali. Realizzazione di VPN su molteplici sistemi di accesso e controllo.

### Cisco Portfolio:

Router Adsl  
Router Hdsl



### Lancom Portfolio:

Router Adsl serie 800 e 1600  
Router Adsl e Vpn serie 1700  
Router Wireless serie 1800



### Fortinet Portfolio:

Sistemi di Firewall serie Forigate  
Software per il controllo della rete



## Personal Audio Communications

Fornitura di sistemi audio personali con filo o radio.

### Plantronics :

Cuffie professionali a filo  
Cuffie senza filo  
Auricolari e cuffie per unified Communications



### Sistemi di audio e video conferenze

Progettazione e installazione di sistema per audio e videoconferenza punto- punto e punto-multipunto su tecnologia isdn, connettività Xdsl, Vpn.

#### Policom Portfolio:

Sistemi Videoconferenza  
Sistemi audioconferenza



### Sistemi di videosorveglianza e videocontrollo

Progettazione e installazione di sistemi di videosorveglianza aziendale su Ip con videosever locali o centralizzati.

#### Samsung Portfolio:

Videoserver  
Telecamere Ip e analogiche  
Software di controllo e gestione



#### Mobotix Portfolio:

Telecamere Ip e analogiche  
Software di controllo e gestione



### Sistemi di documentazione e analisi del traffico telefonico

Progettazione e installazione di software per il controllo, l'analisi e la gestione di tutti i parametri legati all'utilizzo del telefono.

#### Imagicle Portfolio:

Software Blues Professional  
Software Blues Hotel



### Software di integrazione e mobilità

Progettazione e installazione di sistemi di videosorveglianza aziendale su Ip con videosever locali o centralizzati.

#### Imagicle Portfolio:

Interfaccia Voip Skipe  
SkyStone Skipe to phone



#### Estos Portfolio:

Unified Communication  
Computer Telephony Integration



## Assistenza e sorveglianza tecnica su sistemi e servizi



Il servizio di assistenza tecnica risulta il punto cardine delle nostre proposte. Gestito da personale dipendente altamente specializzato garantisce performance che superano le aspettative dei nostri clienti. Rapidità, sicurezza e certa risoluzione di eventuali problemi sono assicurati da contratti con tempi di intervento garantiti.

Un servizio di Help Desk tecnologicamente all'avanguardia con numero verde, gestisce, organizza e traccia tutte le chiamate ricevute e risponde alle problematiche di 1° livello.

Ogni singola richiesta viene trattata con particolare attenzione e seguita nelle varie fasi fino alla sua conclusione positiva.

## Traffico telefonico cs e cps



Grazie alle moderne infrastrutture di interconnessione tra operatori i clienti di Viatek possono avere un unico interlocutore che transita e si occupa delle chiamate uscenti dai propri sistemi telefonici con costi competitivi, tariffe chiare e personalizzate secondo il loro profilo di traffico telefonico.

Tramite questo servizio il cliente può chiamare tutti i numeri urbani, interurbani, cellulari e internazionali.

La fatturazione mensile riporta in maniera chiara e facilmente leggibile i macrodati dei consumi effettuati mentre sul nostro sito Web è possibile trovare online i dettagli di tutte le chiamate effettuate e analisi sull'andamento mensile del traffico telefonico della propria azienda.

## Numeri verdi e numeri speciali



L'offerta dei servizi sul traffico telefonico si completa con la possibilità per i clienti Viatek di ottenere con grande facilità numerazioni personali specifiche come i numeri verdi **800** i numeri unici **199** che non dipendono più dal prefisso in cui ha sede l'azienda **199** o numerazioni ad addebito particolare come i numeri **840-848** o **702** nazionale per accedere ad internet con una semplice linea telefonica.

## Connettività isdn- adsl- xdsl



Le aziende vogliono ogni giorno di più connessioni ad Internet veloci ed affidabili.

Viatek risponde a questa esigenza con un'offerta di servizi di connessione ad Internet ampia e flessibile che si adatta e cresce con le esigenze del cliente.

Basate su reti di accesso dedicate al mondo aziendale le nostre connessioni Xdsl garantiscono elevate performance di accesso a prezzi molto competitivi.

## Connettività Vpn e Mpls su Wan



Nei casi di azienda multisede o per progetti speciali Viatek realizza network proprietari basati su tecnologie di accesso miste su rete MPLS.

Tutti i servizi erogati su questa rete sono costantemente monitorati e completamente gestiti in outsourcing da nostro personale.

Il servizio è disponibile su tutto il territorio nazionale e crea grande valore aggiunto per i network dati e fonia, con assolute garanzie di sicurezza sul trasporto dei dati aziendali.

## Sim Estere



ViaSim è la soluzione Business per la mobilità di chi viaggia spesso all'estero. Attraverso una sim card internazionale è possibile telefonare a costi estremamente ridotti con risparmi fino all'85% rispetto alle normali tariffe telefoniche internazionali. Con questo servizio basato sul concetto di operatore mobile virtuale si può dire addio ai costi di roaming in più di 60 paesi del mondo.



## ViaRadio connettività radio WiFi in tecnologia Hyperlan 2



Viatek è proprietaria di una infrastruttura di rete WI FI in tecnologia Hyperlan 2 per il trasporto di connettività dati e fonia ad altissima velocità che copre le provincie di Vicenza, Padova e Treviso. Con il servizio ViaRadio connessioni ad internet e linee telefoniche vengono realizzate con semplicità e sicurezza anche nelle zone prive del servizio Xdsl.

### Ultimo miglio



Con la liberalizzazione del mercato, tutti gli utenti di Telecom possono oggi dare in gestione i propri numeri telefonici ad altri operatori.

Naturalmente anche i clienti di Viatek possono usufruire di questo esclusivo servizio che permette di mantenere o aggiungere nuovi numeri di telefono non pagando più nessun canone a Telecom.

### ViaVoip e Voip community network



Viatek ha installato appositamente proprie infrastrutture per erogare verso la clientela servizi Voip pubblici o realizzare per i clienti delle reti di accesso Voip proprietarie.

In un mercato ormai inflazionato da fenomeni tipo Skipe, etc. Viatek sviluppa il servizio Voip orientandolo al mondo business e realizzando applicazioni verticali personalizzate. Si al Voip quindi, ma costruito appositamente per l'azienda e i suoi collaboratori o per l'Associazione di Categoria che vuole erogare servizi a valore aggiunto per i propri associati.

### Sicurezza informatica



I servizi offerti riguardano la configurazione e la gestione degli accessi verso le reti aziendali con progettazione, installazione e mantenimento di firewall personalizzati. In questo modo l'accesso ai dati aziendali e la gestione delle politiche di sicurezza sono costantemente monitorati e salvaguardati.

### ViaFax



Con il servizio ViaFax forniamo ai clienti servizi di fax server centralizzato e virtuale su numerazioni fisiche o Voip. Il servizio permette di spedire e ricevere fax sui normali programmi di posta elettronica in qualunque punto ci si trovi senza la necessità di installare costose apparecchiature fax all'interno dell'azienda.

### ViaWeb Servizi Internet



Nell'ottica sempre più diffusa di avere un unico interlocutore Viatek offre ai propri clienti anche servizi ISP per il mantenimento, la gestione dei domini internet e per tutte le soluzioni riguardanti la posta elettronica e hosting.

I server e le infrastrutture dedicate di Viatek garantiscono la continuità e il facile accesso a tutti i servizi attraverso due data center di raccolta a Verona e Padova.

### ViaPec Posta certificata



Nell'ottica sempre più diffusa di avere un unico interlocutore Viatek offre ai propri clienti anche servizi ISP per il mantenimento, la gestione dei domini internet e per tutte le soluzioni riguardanti la posta elettronica e hosting.

I server e le infrastrutture dedicate di Viatek garantiscono la continuità e il facile accesso a tutti i servizi attraverso due data center di raccolta a Vicenza, Verona e Padova.

### Servizi e soluzioni finanziarie



L'offerta di Viatek si completa con servizi finanziari a sostegno degli investimenti tecnologici in azienda. Tutte le soluzioni proposte sono fornite con abbonamenti mensili studiati su misura e rapportati agli indici di risparmio garantiti dal progetto.

Grazie agli accordi presi con Siemens, Avaya Renting e i più importanti istituti di credito nazionali, Viatek si occupa di trovare e proporre le formule finanziarie più adatte diventando così anche un partner finanziario, oltre che tecnologico.



## **Autorizzazioni - Licenze - Iscrizioni - Conversioni**

### **Autorizzazione Ministeriale di 1° grado**

L'autorizzazione viene rilasciata alle maggiori aziende del settore e consente l'installazione, la manutenzione e l'allacciamento alle linee telefoniche di qualunque tipologia di impianto senza limiti di tecnologia o dimensione.

Consente inoltre la certificazione di reti cablate dati rame e fibra ottica e l'installazione di ponti radio.

### **Autorizzazione Generale ISP**

L'autorizzazione ministeriale permette la fornitura di servizi Internet, Housing e Hosting.

### **Autorizzazione Generale WISP**

L'autorizzazione ministeriale permette l'erogazione di servizi Internet mediante collegamenti Hiperlan su propria infrastruttura.

### **Autorizzazione Generale per la vendita di servizi fonia e dati**

L'autorizzazione ministeriale permette la vendita di servizi voce e dati alla clientela su tutto il territorio nazionale.

### **Autorizzazione licenza sperimentale per collegamenti radio WiFi**

L'autorizzazione ministeriale consente la sperimentazione sul territorio di collegamenti Hiperlan e WiFi per lo sviluppo di nuovi servizi.

### **Accreditamento presso il NIC (network information center di Pisa)**

Abilita l'azienda alle attività di mantenimento e gestione dei domini Internet.

### **Assegnazione ministeriale di numerazione nomadica su tutto il territorio nazionale**

Consente a Viatek di utilizzare e vendere ai propri clienti lotti di numerazione nazionale per essere identificati in modo univoco quando si effettuano e ricevono chiamate telefoniche con tecnologia Voice over IP.

### **Adesione al piano regionale Veneto per la riduzione del digital divide**

Prevede progetti di potenziamento delle nuove tecnologie atte a favorire lo sviluppo della larga banda sul territorio regionale.

### **Iscrizione ROC**

Registro ministeriale Operatori del settore Comunicazione

### **Società attestata da SOA RINA**

Categorie OS19 e OS30

### **Associato AIIP Associazione Italiana Internet Provider**

Viatek aderisce all'Associazione e al suo codice etico nella gestione dei servizi In, con particolare attenzione per la tutela dei minori.

### **Associato Assital associazione nazionale Installatori**

Viatek è iscritta all'Associazione nazionale Installatori di impianti tecnologici.

### **Associato Associazione Industriali di Vicenza**

### **Associato Ascom di Vicenza**

### **Convenzione con Associazione Dei Dottori Commercialisti e Degli Esperti Contabili Delle Tre Venezie**

Convenzione su tutti i servizi offerti da Viatek.

### **Convenzione con Ascom di Vicenza**

Convenzione su tutti i servizi offerti da Viatek.

### **Convenzione con Ordine Ingegneri della Provincia di Vicenza**

Convenzione su tutti i servizi offerti da Viatek.



## Assistenza e sorveglianza tecnica su sistemi e servizi

Le Aziende crescono e parallelamente mutano le loro esigenze: ecco perché VIATEK propone un Servizio di Assistenza e Sorveglianza Tecnica, in grado di garantire la massima funzionalità delle apparecchiature. Nella nostra strategia questo rappresenta un punto fondamentale, in quanto qualifica concretamente la nostra proposta commerciale. Si tratta infatti di un servizio di assistenza senza compromessi che garantisce la massima serenità di rapporto successivo all'installazione.

Questo obiettivo è raggiunto grazie ad una soluzione base **"tutto compreso, nulla escluso"**.

La tipologia di contratto viene proposta in forma differenziata in funzione del servizio o prodotto attivato.

### Per i prodotti:

Il ns. Servizio di Assistenza Tecnica prevede che il personale svolga un'attività di manutenzione preventiva e di sorveglianza con visite programmate trimestrali, oltre al normale servizio di intervento su richiesta del Cliente derivante da guasto delle apparecchiature.

Per quest'ultimo tipo di servizio gli interventi richiesti per disservizio totale del sistema telefonico vengono effettuati entro due ore lavorative dalla richiesta, mentre per i guasti di carattere ordinario (ad esempio un telefono guasto) gli interventi vengono effettuati entro otto ore lavorative.

### Per i servizi:

Il servizio di assistenza tecnica sui sistemi di connettività xdsi prevede un costante monitoraggio del collegamento, con analisi ed individuazione della tipologia di eventuale guasto.

Sulla base di queste analisi si distinguono tre tipologie di tempistica di ripristino:

A) riattivazione e/o sostituzione degli apparati di interconnessione lato cliente (router, modem, firewall): 4 ore.

B) ripristino del collegamento lato del network Viatek: 4 ore.

C) ripristino del collegamento lato del rilegamento locale su rete di Telecom. In questo caso valgono le tempistiche fornite dallo stesso operatore e che sono standardizzate a livello nazionale per tutti gli operatori interconnessi. Sulle varie tipologie di collegamenti le tempistiche vanno dalle 4 alle 48 ore per il 95% dei guasti e tempi non dichiarati per il restante 5%.

Oltre al Servizio di Assistenza descritto sono disponibili, con costi aggiuntivi, altre forme di estensione del servizio per i giorni prefestivi e festivi in orario diurno, personalizzati e studiati in collaborazione con il nostro servizio tecnico

## Servizi e attività comprese nel contratto

- Tempi di intervento garantiti
- Fulminazione del sistema o guasti accidentali
- Trasferte e tempo impiegato per la risoluzione del guasto
- Pezzi di ricambio
- Sorveglianza tecnica
- Telegestione e telediagnosi

*Il servizio clienti per assistenza tecnica è raggiungibile tramite:*

**Numero riservato : 0444-269058**

**Email: [assistenza@viatek.it](mailto:assistenza@viatek.it)**

**Numero verde riservato**



Numerose aziende ed Enti pubblici hanno scelto Viatek come unico partner tecnologico. Quelli elencati sono soltanto alcuni degli oltre 4.000 clienti che hanno scelto la professionalità della nostra azienda.

**INDUSTRIA**

Gruppo Huber  
Campagnolo  
Fiamm  
Gruppo Pfm  
Centro Servizi Editoriali  
Sisma  
WI Gore  
Globaltech

Veneta Decalcogomme  
Meccalte  
Vdp  
Pollodoro  
Miroglio  
Brevetti Cea  
Plastar  
Ati

**COMMERCIO**

Gruppo Cedi Sisa  
Pittarello Calzature  
Galla Librerie  
Cantina Colli Berici

Brendolan Alimentari  
GB Ramonda Alimentari  
3Gima Mobili  
Assicurazioni Generali

**TRASPORTI**

Aeroporto civile di Bolzano  
General Logistic System Trasporti

Aeroporto civile di Trento  
Vicenza- Bassano, Treviso, Schio

**SERVIZI**

Sorgente In Lavoro  
Cassa Rurale di Fiemme  
Vacanze e Turismo  
Studio S

Sanmarco Informatica  
Tonello Viaggi  
Avit  
Studio Turchetti & Zangulo

**HOSPITALITY**

Hotel du Lac  
Hotel Everest  
Hotel Vezena

Hotel Pigalle  
Hotel alla Corte

**SANITA'**

Centro Medico Palladio  
Fisiomed

Cmsr

**ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA**

Ordine Ingegneri VI  
AIC Associazione Italiana Calciatori

Ordine Dottori Commercialisti  
F.I.G.C. Federazione Italiana Gioco Calcio

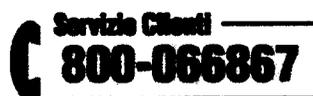
**ISTRUZIONE**

Istituto Tecnico Alessandro Rossi

**ENTI PUBBLICI**

Comune di Piovene  
Comune di Arsiero  
Comune di Cogollo del Cengio

Comune di Castegnero  
Comune di Brendola  
Trenitalia VI



## AVAYA IP OFFICE

### Cos'è IP Office?

IP Office è una soluzione di comunicazione versatile che combina l'affidabilità e facilità di un sistema telefonico tradizionale con le applicazioni e i vantaggi di una soluzione di telefonia IP. Questa soluzione di comunicazione convergente consente di ridurre i costi aziendali, aumentare la produttività e migliorare l'assistenza ai clienti.

### Quali vantaggi offre alle aziende?

Avaya IP Office unifica le comunicazioni, fornendo ai dipendenti una soluzione che consente loro di gestire tutte le comunicazioni aziendali su un dispositivo a sua scelta: computer portatile, cellulare, telefono dell'ufficio o domestico — con connessioni con cavo, wireless o a banda larga.

### Opzioni disponibili

Sia che si tratti di un'azienda con un'unica sede, con più sedi, di una filiale di una grande organizzazione o di uno studio privato, IP Office è in grado di fornire la soluzione perfetta per ogni esigenza (ad es. telelavoratori, lavoratori che si spostano spesso per motivi di lavoro, rappresentante dell'assistenza clienti, ecc.). IP Office è la scelta ottimale per tutti i tipi di aziende, sia che abbiano 2 soli dipendenti o più di 200.

### IP Office: tre aspetti importanti da considerare

Tutte le aziende medio-piccole hanno inevitabilmente la necessità di trovare una soluzione che riduca i costi e migliori la gestione delle attività. Inoltre, come ogni azienda, hanno l'esigenza di mantenere i clienti esistenti e di trovarne di nuovi con modalità gestibili e attuabili. Avaya conosce bene queste problematiche. Con oltre un secolo di esperienza nel campo delle comunicazioni, sa bene che un prodotto/servizio è veramente efficiente solo se è in grado di incrementare la redditività e la competitività dell'azienda che lo acquista.

### Servizio efficiente dei clienti con Unified Communications

Telefono dell'ufficio, cellulare, e-mail, messaggi, messaggistica istantanea e altro sono tutti fondamentali nell'attuale mondo del lavoro. A differenza delle altre soluzioni, Avaya IP Office usa un'intelligenza incorporata per semplificare l'uso di comunicazioni con cavi, wireless e Internet. Invece di tenere separate le comunicazioni, Avaya IP Office le unisce tutte insieme in modo da poter trasformare la propria casa o cellulare in un interno di un ufficio, collaborare con dozzine di clienti o membri del personale a una chiamata in conferenza e ottenere report dettagliati che mostrano come risponde bene un'azienda ai clienti. Con grandi funzionalità, IP Office crea naturalmente nuovi modi di pensare al ruolo che le comunicazioni giocano in un'azienda.

### Scopra in che modo Avaya può aiutare la sua azienda

Sicuramente avrà bisogno di un sistema per la gestione delle comunicazioni efficace, come ogni altra azienda. Allora perché non iniziare la ricerca rivolgendosi ad Avaya? Le nostre soluzioni, come IP Office, stanno letteralmente rivoluzionando il settore delle comunicazioni dedicato alle piccole e medie aziende. Quindi, perché non affidarsi all'esperienza di Avaya?

### Riduzione dei costi mensili. Da subito.

IP Office aiuta a ridurre i costi delle comunicazioni con funzionalità come quelle per la gestione delle chiamate in conferenza, la possibilità di effettuare le chiamate tramite Internet (VoIP) e i vantaggi di un sistema di comunicazione unificato.

### Massima accessibilità in qualunque luogo e momento

Le intuitive e flessibili opzioni per la gestione dell'inoltro di chiamate e messaggi, unite alla disponibilità di un unico numero sempre raggiungibile consentiranno ai clienti di contattarvi in qualunque momento anche nel caso in cui siate assenti. IP Office offre la massima libertà di movimento unita alla sicurezza di essere sempre raggiungibili.

### Migliore qualità dei servizi equivale a dire profitti più alti

IP Office permette di configurare un centro vendite e di assistenza personalizzato in base alle proprie esigenze nonché di disporre di tutte le funzioni di instradamento e reporting disponibili. In altre parole, consente di creare un servizio personalizzato che rafforza la fiducia dei clienti e incrementa le vendite.



### La soluzione migliore per utenti e aziende

La scelta del sistema di comunicazione è un fatto del tutto personale e risponde soprattutto alle esigenze specifiche dell'azienda. Esigenze che possono essere diverse a seconda del fatto che i dipendenti lavorino in sede, a casa propria o si spostino spesso per trasferte. IP Office consente di scegliere una vasta gamma di strumenti e applicazioni per le comunicazioni appositamente progettati per essere personalizzati e per incrementare la redditività delle aziende. È possibile scegliere un telefono di base con tanto di suonerie e tasti oppure collegare i telefoni IP direttamente alla rete LAN aziendale per poterli usare anche da casa e avere contemporaneamente accesso a tutte le funzioni normalmente disponibili in ufficio. Avaya IP Office Phone Manager trasforma letteralmente lo schermo del PC in un telefono. Inoltre offriamo anche soluzioni wireless che consentono di gestire le chiamate anche spostandosi all'interno dell'ufficio. Tutte le funzioni di IP Office sono state appositamente studiate per semplificare la gestione della telefonia con soluzioni pratiche ed economiche.

### Ottimizzazione delle prestazioni

Quante chiamate all'ora e al giorno gestisce la sua azienda? Quali sono le fasce orarie picco? Quante di queste chiamate vengono effettivamente convertite in contratti di vendita? Le funzioni per la creazione di rapporti di Avaya IP Office consentono di misurare e gestire risorse e i servizi forniti ai clienti.

### Amministrazione delle attività più frequenti

Dopo la configurazione del sistema, è possibile utilizzare gli strumenti dei menu per semplificare le attività di tutti i giorni come l'aggiornamento delle rubriche e lo spostamento di interni.

### Semplificazione delle normali operazioni di gestione

La sua azienda teme di dover impiegare risorse aggiuntive per amministrare un sistema potente come IP Office? Assolutamente no. IP Office fornisce una serie di strumenti che semplificano al massimo le attività di gestione.

### La tecnologia IP è stabile affidabile?

Sì. Con oltre 150.000 sistemi installati in tutto il mondo (Avaya è il principale fornitore al mondo di telefoni IP - Fonte: Dell'Oro and Synergy Research, Q4 2011), IP Office ha un primato di affidabilità assoluta. Oltre ad avere ricevuto riconoscimenti come l'Internet Telephony 'Excellence Award' nel 2010 e il What to Buy for Business nel 2011, il sistema è particolarmente apprezzato dai clienti perché consente loro di risparmiare e al tempo stesso di incrementare la produttività.

### Supporto per filiali e telelavoratori

Consentire ai dipendenti di continuare a lavorare da casa anche nei casi in cui siano impossibilitati a raggiungere l'ufficio a causa di condizioni climatiche avverse, malattia o altro, offre un indubbio vantaggio alle aziende. IP Office TeleWorker consente di trasformare il PC di casa in un telefono per consentire agli utenti di lavorare con la stessa facilità e produttività con cui lavorano da casa. Inoltre, la possibilità di collegare in rete sistemi telefonici e di condividere sistemi di messaggistica tra le varie sedi riduce gli investimenti e incrementa la produttività nel lungo termine.

L'intera soluzione **Avaya IP Office** può essere facilmente gestita tramite IP Office Manager, un'applicazione software Microsoft® per PC basata su Windows®, che connette al sistema Avaya IP Office utilizzando il protocollo TCP/IP. Tutte le piattaforme Avaya IP Office proteggono i vostri investimenti supportando software, telefoni e applicazioni comuni, oltre ad una serie di altre apparecchiature e funzionalità per l'utente. I moduli di espansione aiutano a soddisfare le vostre esigenze di cambiamento e di crescita, senza compromettere il vostro investimento iniziale.

Tale approccio ha consentito ad Avaya di creare una vasta rete di clienti in continua espansione nel continente americano, europeo e asiatico.

### CLIENTI ISTITUZIONALI AVAYA

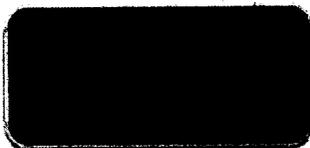
Siebel	Bank One	Uniglobe.com	GE	Samsung	Lloyds
Atento	Lufthansa	Amazon.com	AXA	Compaq	Dean Witter
Qantas	Prudential	Telecomitalia	TSB	Cable & Wireless	Hilton
KPMG	WalMart	Morgan Stanley	IBM	Paine Webber	Intel
JetBlue	Nextstar	France Telecom	Lucent	Deutsche Bank	McGraw-Hill
Metlife	Sitel	Merrill Lynch	Caterpillar	AT&T	Ford



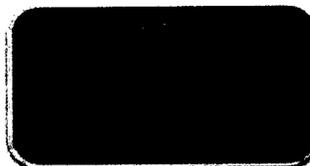
## AVAYA IP OFFICE- Panoramica di sistema

**Avaya Ip office risolve le problematiche di comunicazione delle piccole e medie aziende**  
Il sistema è principalmente costituito da 3 strati che verranno analizzati nelle prossime pagine.

### 1 PIATTAFORMA E TELEFONI



Avaya Communications Server IP Office 500 V.2 è una soluzione per le comunicazioni modulare, scalabile da 2 a 384 utenti. Offre un centralino PBX ibrido che supporta l'uso singolo o concomitante di linee telefoniche tradizionali e IP.



Avaya one-X è un portafoglio di soluzioni per le comunicazioni che consente agli utilizzatori di comunicare in modo efficiente e uniforme utilizzando più tipi di dispositivi e interfacce. Le soluzioni Avaya one-X forniscono un accesso intelligente a modalità di comunicazione intelligenti per aiutare le aziende a migliorare la loro produttività e concorrenzialità

### 2 SOFTWARE PER LA COLLABORAZIONE DI GRUPPO

**Basic Edition** è la licenza di base compresa con il sistema.

Contiene tutte le funzionalità di base di un tipico centralino telefonico.

Il sistema ha la possibilità di gestire fino a 2 canali di messaggistica contemporanei e 15 ore di memorizzazione.

Fornisce funzionalità di casella vocale per tutti gli interni. Rilevamento tono fax e instradamento. Composizione del nome e numero di interno diretto da parte dei clienti. Posto operatore automatico multilivello con 6 operatori automatici per la messaggistica e la gestione delle chiamate entranti.

**Essential Edition** è un valido supporto per le aziende che necessitano delle funzioni di collaborazione di base in tutta l'organizzazione.

Fornisce casella vocale per tutti gli interni, 40 operatori automatici per l'instradamento delle chiamate e la composizione per nome.

**Preferred Edition** supporta le aziende che cercano una maggiore facilità e rapidità di risposta per tutte le interazioni del personale. Aggiunge Conferenze con pin, instradamento multilivello, registrazione delle chiamate in entrata e in uscita.

**Advanced Edition** è un importante supporto per le aziende che richiedono livelli di servizio clienti efficaci ed efficienti. Fornisce inoltre la possibilità di monitorare e analizzare tali livelli. Registrazione delle chiamate su struttura dedicata funzionalità per utenti del servizio di assistenza e per il supervisore.

### 3 PRODUTTIVITA' DEL PERSONALE AZIENDALE



Il personale aziendale ricopre diversi profili e ha necessità di comunicazione specifiche.

Ognuno potrà quindi usufruire del software più adatto a migliorare e rendere efficace la comunicazione e la reperibilità personale verso clienti e colleghi.



## 1 PIATTAFORMA E TELEFONI

### • PIATTAFORMA IP OFFICE V.2

IP Office Communications server è una soluzione per le comunicazioni modulare, scalabile da 2 a 384 utenti. Offre un centralino PBX ibrido che supporta l'uso singolo o concomitante di linee telefoniche tradizionali e e IP. IP Office offre funzionalità dati integrate, l'instradamento IP, lo switching e una protezione firewall tra le reti LAN e WAN. IP Office fornisce una suite integrata di applicazioni basate su web con funzionalità per contact center, messaggistica vocale ed e-mail, IVR, chiamate in conferenza e l'integrazione di servizi di telefonia tramite PC.

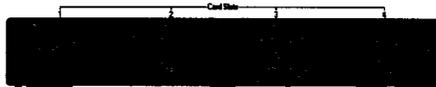
Le soluzioni IP Office sono basate su unità hardware e software applicativo. L'hardware consente la connessione del software a circuiti vocali e dati.

#### Caratteristiche generali IP 500 V.2

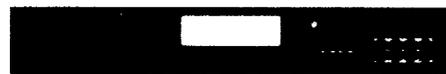
Il sistema è modulare e si presenta con 1 unità base che permette l'alloggiamento di 4 schede Base Card. e fino a 12 Box aggiuntivi

- IP Office 500 V.2 con possibilità di inserire 12 Box aggiuntivi

Parte frontale



Parte posteriore



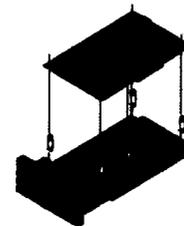
- Le espansioni di sistema si realizzano attraverso delle card o dei moduli aggiuntivi che si inseriscono sul sistema base

#### Base Card massimo 4 nell'unità centrale

- Combo card 1
  - 6 digitali
  - 2 analogici
  - 4 linee analogiche
  - 10 canali vcm
- Combo card 2
  - 6 digitali
  - 2 analogici
  - 2 accessi base isdn
  - 10 canali vcm
- 8 digitali (scheda per 8 digitali serie 5400)
- 2 analogici (scheda 2 interni analogici)
- 8 analogici (scheda 8 interni analogici)
- Vcm 32 (scheda per 32 canali voce Voip)
- Vcm 64 (scheda per 64 canali voce Voip)
- Legacy card carrier (supporta i moduli aggiuntivi per: 4 bri, 1-2 primari isdn, Vcm 4-8-16-24-30)

**Trunk Card** le trunk card si inseriscono sopra le base card

- Modulo 4 linee analogiche
- Modulo 4 accessi Base Isdn
- Modulo 8 accessi Base Isdn
- Scheda 1 Primario Isdn con Legacy card
- Scheda 2 Primari Isdn con Legacy card



**Moduli aggiuntivi per Ip Office V.2 massimo 12.** I moduli aggiuntivi si inseriscono nel sistema attraverso patch cord rj45

- Modulo 16 terminali digitali nero
- Modulo 30 terminali digitali nero
- Modulo 16 terminali analogici nero
- Modulo 30 terminali analogici nero
- Modulo 8 accessi base S0 nero
- Modulo 3 porte Wan bianco



• TERMINALI TELEFONICI PER IP OFFICE V.2



Avaya Ip Office è un portafoglio di soluzioni per le comunicazioni che consente agli utilizzatori di comunicare in modo efficiente e uniforme utilizzando più tipi di dispositivi e interfacce. Le soluzioni Avaya Ip Office forniscono un accesso intelligente a modalità di comunicazione intelligenti per aiutare le aziende a migliorare la loro produttività e concorrenzialità.

Avaya one-X Deskphone Value Edition, che identifica la famiglia di telefoni serie IP1600, comprende un'ampia gamma di modelli di telefoni IP economici, appositamente progettati per rispondere alle esigenze delle piccole e medie imprese.

Per gli utenti di una soluzione digitale, i telefoni digitali serie 1400 offrono la stessa funzionalità ed esperienza di comunicazione uniforme su una linea di telefoni digitali, offrendo ai clienti la scelta per selezionare la soluzione giusta indipendentemente dal metodo di connessione.

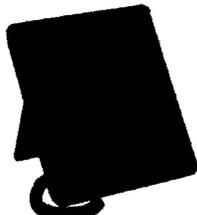
Con IP Office Release 8.0, la linea di telefoni 1600 è stata ulteriormente migliorata con la serie 1600-I e con la serie 9500 e 9600 fornendo un display grafico di più facile lettura con retroilluminazione bianca, come il display della famiglia 1400.

Affidabili, come tutti gli altri prodotti di Avaya, i telefoni one-X Deskphone Value Edition forniscono funzioni e opzioni altamente professionali che sono raramente disponibili su modelli della stessa fascia di altri produttori.

**Telefoni SERIE 1400 Digitale e 1600 Ip**



Il modello 1403/1603 è pensato per gli utenti occasionali e per il normale uso quotidiano. Questi telefoni sono infatti comunemente installati in aree comuni come uffici, magazzini, reception o aree di accoglienza. Quindi, gli utenti di destinazione sono solitamente visitatori, dipendenti o anche clienti che desiderano semplicemente poter utilizzare un telefono con un'interfaccia utente intuitiva e semplice da gestire. I telefoni 1603 vengono forniti in due versioni. Il modello 1603, di base, non dispone di switch Ethernet perché è destinato a essere usato in luoghi non ci sono PC connessi al telefono. Il modello 1603SW, munito invece di uno switch Ethernet di base che consente di connettere ulteriori componenti al telefono, è più indicato per gli utenti che utilizzano quotidianamente il telefono per le loro attività lavorative.



Il telefono IP Avaya 1408/1608 è pensato per l'uso quotidiano, ossia per gli utenti che utilizzano generalmente il telefono per le loro comunicazioni vocali ed e-mail. – Pur avendo bisogno di un telefono di alta qualità, questi utenti hanno raramente l'esigenza di gestire grandi volumi di chiamate contemporaneamente. Esempi tipici sono i lavoratori mobili e il personale addetto alle vendite ai quali il modello 1408/1608 offre un mezzo per migliorare la loro produttività.



Il telefono IP Avaya 1416/1616 è progettato per i centralinisti e gli assistenti. Esempi tipici di utenti comprendo i centralinisti, le segretarie e i responsabili: – tutti utenti che hanno l'esigenza di rispondere alle chiamate in entrata, trasferirle a reparti o interni diversi e controllare più identificativi linea durante le loro normali attività quotidiane. Il modello 1416/1616 fornisce a questa tipologia di utenti tasti identificativi di chiamata, funzione e di composizione rapida che possono essere immediatamente selezionati senza scorrere lunghi elenchi sullo schermo.

Tutti i telefoni 1400/1600 hanno un design standard e un layout incentrato sui tasti. Grazie alla possibilità di accedere rapidamente a tutte le funzioni necessarie (messa in attesa, trasferimento e chiamate in conferenza) e al loro display elegante con retroilluminazione, rappresentano un'importante aggiunta al portafoglio di telefoni Avaya per le piccole e medie imprese.

Tutti i telefoni sono muniti di tasti funzione identificati da etichette stampate. I modelli 1408/1608 e 1416/1616 consentono anche di visualizzare questi tasti funzione direttamente sullo schermo e permettono quindi agli utenti di selezionare più rapidamente funzioni e identificativi di linea anche quando sono impegnati nell'hot desking con un'altro telefono.





I telefoni **Avaya 9620 IP** sono specificamente progettati per l'utente che usa quotidianamente il telefono – per chi fa affidamento su diversi strumenti di comunicazione quali e-mail e IM, che comunque richiede un telefono intuitivo di alta qualità per le comunicazioni vocali.

La famiglia di Avaya one-X Deskphone presenta un'interfaccia utente intuitiva che permette agli utenti di diventare esperti e sicuri nell'eseguire le comuni attività telefoniche quali l'impostazione di una chiamata in conferenza o il completamento di un trasferimento.

Con l'accesso fino a 12 linee e funzioni attraverso un'interfaccia di facile navigazione, oltre a una chiara vista di 3 linee/funzioni con le spie LED, i telefoni sono efficienti da usare e l'ingombro minimo richiede poco spazio sulla scrivania degli utenti.

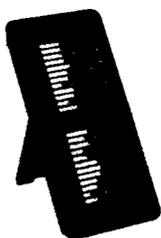


Elegante, sottile, alla moda e altamente funzionale, il telefono **Avaya 9640 IP** è progettato per l'utente essenziale, coloro per cui il telefono è essenziale per svolgere il proprio lavoro. I lavoratori che svolgono la maggior parte della loro attività al telefono — passando da una chiamata a un'altra. L'Avaya 9630/9640 offre funzionalità di comunicazione avanzate — audio ad alta definizione, uno straordinario display a colori con pixel ad alta risoluzione sul 9640, un'interfaccia di applicazione WML integrata, accesso one-touch alla mobilità Avaya IP Office o alle funzioni di inoltro — in una soluzione progettata per coloro che sono assolutamente dipendenti dalle comunicazioni vocali per le loro operazioni aziendali.

Con Gigabit Ethernet integrata su 9630G e 9640G, questi telefoni sono anche perfettamente adatti ai clienti con requisiti molto elevati per le prestazioni delle reti di dati.



Altamente funzionale, il telefono **Avaya 9650 IP** è progettato per i profili utente essenziale e navigatore, coloro che necessitano di un accesso veloce alle funzioni e agli identificativi con bridge dei pulsanti del team/partner in un solo tocco. I receptionist degli edifici, lo staff amministrativo esecutivo degli utenti navigatori hanno l'esigenza di rispondere a chiamate in entrata, trasferire le chiamate ad altri interni controllare più identificativi di chiamata con bridge nel corso della giornata. Questa è la soluzione ideale per i receptionist, gli assistenti esecutivi, gli agenti del Contact Center nonché i telelavoratori che necessitano di un accesso rapido alle funzioni partner e team.



Il modulo di espansione **SBM24** è un dispositivo opzionale che amplia il numero di identificativi di chiamata e di tasti funzione disponibili per il telefono. Il modulo di espansione SBM24 è supportato sui telefoni IP 9630, 9640 e 9650 e offre 24 ulteriori pulsanti programmabili - da configurare come identificativi di chiamata, identificativi con bridge o tasti funzione. Su un telefono sono supportati massimo tre moduli SBM24.

La scheda **Bluetooth** per i telefoni IP serie 9600 consente dispositivi di comunicazione Bluetooth quali cuffie per interoperare con i telefoni serie 9600. La scheda mostra telelavoratori che usano le stesse cuffie Bluetooth con il loro deskphone serie 9600 e il cellulare.

Per gli utenti che sono alla scrivania, la scheda Bluetooth offre la libertà di comunicazioni vivavoce insieme alla protezione degli investimenti per coloro che usano le cuffie Bluetooth mentre sono in giro.

La scheda **9600 Gigabit Ethernet** può essere completamente integrata in una base incuneata sui telefoni 9600 e offre un'opzione di aggiornamento trasparente se i clienti decidono di installare Gigabit Ethernet in una data successiva. È completamente integrata nell'interfaccia di gestione dei telefoni 9600.



**Telefoni analogici**

Una linea completa di terminali analogici base o multifunzione può essere collegata ai sistemi Avaya. Caratterizzati da un design molto piacevole racchiudono caratteristiche tecnologiche esclusive. Disponibili in vari modelli da tavolo e da parete e nel nuovo colore Nero Antracite.

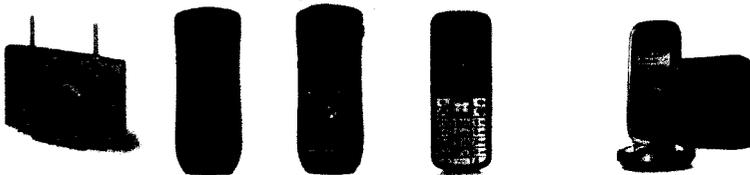


**Telefoni cordless dect multicella**

Avaya cordless office è la soluzione integrata nella serie IP Office per la comunicazione senza fili all'interno dell'azienda.

Realizza soluzioni convenienti di mobilità con l'utilizzo di tutti i servizi di sistema.

Una soluzione che permette ai telefoni senza filo di parlare con gli altri utenti del sistema o esternamente in maniera indipendente dall'area da coprire. Una soluzione perfetta per una immediata reperibilità di tutto il personale. Con la stessa soluzione si può estendere il mobility network anche su altre sedi.

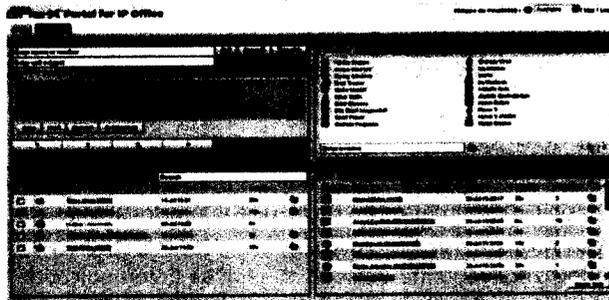


**Opzioni di interfaccia per PC**

Il sistema Avaya Ip Office consente di utilizzare anche dei semplici ed intuitivi SoftPhone che permettono sia comunicazioni vocali che videocomunicazioni.

**One-X portal**

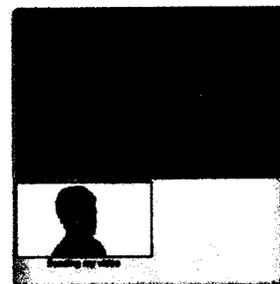
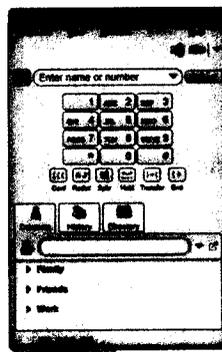
Consente ad un utente dotato di Pc di diventare un interno del sistema in qualunque punto si trova attraverso una connessione internet. Può essere utilizzato anche attraverso la linea telefonica di casa con l'applicazione telecommuter.



**Ip office Video Softphone**

Il Video softphone è un client di telefonia ricco di funzioni che supporta le funzioni di telefonia standard.

È previsto il supporto di diverse opzioni audio che includono il supporto di cuffie wireless.



• OPZIONI MULTISITO



Avete bisogno di una soluzione progettata per il futuro? **Avaya** è progettato per aiutare le aziende a beneficiare del risparmio e dei vantaggi che porta la convergenza voce-dati. Si possono ridurre i costi di gestione grazie all'uso di telefoni IP, la facilità e semplicità di spostamento e aggiunta rispetto ai telefoni tradizionali non ha paragoni. Se la vostra azienda ha una struttura multisede il risparmio di effettuare telefonate sulla rete già esistente rende evidente la convenienza. Inoltre lo spostamento di telefoni IP, anche su PC, tra le varie sedi non è mai stato così facile, basta collegarsi nell'altra postazione/sede per essere riconosciuti e cominciare a lavorare.

**Convergenza - la potenza della semplicità**

Ecco elencati i quattro principali motivi per considerare la convergenza, oggi:

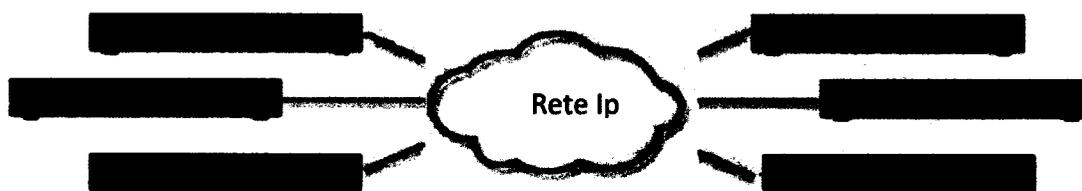
1. Internet, il commercio elettronico, la comunicazione senza fili e la disponibilità di applicazioni avanzate consentono al cliente di avere una completa e totale capacità di mantenere il servizio e la fedeltà dei clienti. Credere alla capacità del sistema convergente che **Avaya** offre, significa ricevere i vantaggi di un'ampia gamma di funzionalità, dal consolidare la propria rete Lan/Wan, alle sofisticate applicazioni di comunicazione, come unified messaging, al multimedia contact center.
2. L'ampia possibilità di servizi e le applicazioni che **Avaya** può fornire, consentono numerosi vantaggi economici e operazionali: riduzione dei costi di rete, semplicità nella gestione, la maggiore produttività personale, la riduzione costi per i viaggi, la migliore efficienza nella fidelizzazione del cliente e altro ancora. Le aziende che non coglieranno queste opportunità ne sentiranno l'effetto negativo.
3. I vantaggi nella qualità della IP telephony stanno spingendo le aziende a unificare le funzioni della rete Lan e Wan, anche solo per le comunicazioni interne. Le piccole e medie imprese stanno guidando l'evoluzione, e **Avaya** fornisce lo strumento.
4. L'attività, oggi, è più collaborativa, virtuale, e si affida ad una grande rete commerciale o di partner, gestisce ed utilizza dipendenti in diverse locazioni. **Avaya** supporta queste organizzazioni fornendo gli strumenti di accesso locali e remoti, e aiuta le aziende estese a collaborare e comunicare velocemente e efficacemente

**Avaya** è il risultato di una tecnologia innovativa che fornisce ad un sistema la capacità di gestire sia la parte voce sia la parte dati senza sacrificare le funzionalità telefoniche, la qualità della voce o l'affidabilità. **Avaya** ha dimostrato più volte la validità della sua soluzione, questa è la ragione per cui è stato selezionato come il prodotto convergente degli ultimi anni da Communication Convergence magazine, ed è stato giudicato come "Best in test" da Miercom pubblicato in Business Communications Review.

A parte la tecnologia, convergenza significa business. Le capacità convergenti di AVAYA consentono all'azienda di utilizzare applicazioni orientate al business e all'efficienza aziendale. Dalla telefonia IP alle applicazioni di Unified messaging alle applicazioni multimediali del Contact Center.

**Avaya** semplifica la transizione dall'attuale separazione tra reti voce e reti dati alla futura integrazione di domani.

**Avaya** è un sistema progettato per il futuro. Per le aziende di oggi



## 2 SOFTWARE PER LA COLLABORAZIONE DI GRUPPO

### • BASIC EDITION

 Basic Edition è la licenza di base compresa con il sistema. Contiene tutte le funzionalità di base di un tipico centralino telefonico. Il sistema ha la possibilità di gestire fino a 2 canali di messaggistica contemporanea e 15 ore di memorizzazione. Fornisce funzionalità di casella vocale per tutti gli interni. Rilevamento tono fax e instradamento. Composizione del nome e numero di interno diretto da parte dei clienti. Posto operatore automatico multilivello con 6 operatori automatici per la messaggistica e la gestione delle chiamate entranti.

### • ESSENTIAL EDITION

#### **IP Office Essential Edition**

 Essential Edition è un valido supporto per le aziende che necessitano delle funzioni di collaborazione di base in tutta l'organizzazione. Il sistema ha la possibilità di gestire fino a 6 canali di messaggistica contemporanea e 15 ore di memorizzazione. Fornisce funzionalità di casella vocale per tutti gli interni, con presentazione dei messaggi vocali sull'account email dell'utente. Funzionalità Visual Voice su terminali digitali e Ip per la gestione dei messaggi. Rilevamento tono fax e instradamento. Composizione del nome e numero di interno diretto da parte dei clienti. Posto operatore automatico multilivello con 40 operatori automatici per la messaggistica e la gestione delle chiamate entranti.

### • PREFERRED EDITION

 Preferred Edition supporta le aziende che cercano una maggiore facilità e rapidità di risposta per tutte le interazioni del personale. Preferred gestisce fino a 40 canali di messaggistica contemporanea e risorse di registrazione che dipendono soltanto dalla capacità dell'hard disk del pc su cui viene installato. Aggiunge Conferenze con pin multisala, instradamento delle chiamate entranti automatico che consente instradamenti multipli, multilivello e condizionali. Registrazione delle chiamate entranti e uscenti automatica o su richiesta che può essere preimpostata o attivata all'istante. Interfaccia grafica per la gestione dell'albero delle chiamate entranti e molto altro ancora.

### • ADVANCED EDITION

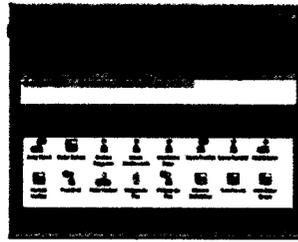
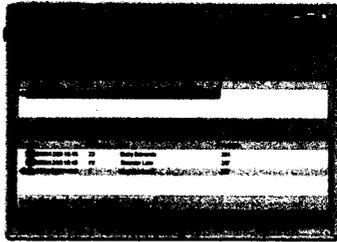
 Advanced Edition è un importante supporto per le aziende che richiedono livelli di servizio clienti efficaci ed efficienti. Fornisce inoltre la possibilità di monitorare e analizzare tali livelli. Registrazione delle chiamate su struttura dedicata funzionalità per utenti del servizio di assistenza e per il supervisore con report personalizzati.



### 3 PRODUTTIVITA' DEL PERSONALE AZIENDALE

#### • PHONE MANAGER LITE

Phone Manager Lite, incluso gratuitamente nella soluzione IP Office per ciascun utente, offre un agevole accesso alle funzioni di telefonia, informazioni sulle chiamate e controllo delle chiamate. Dopo la connessione dell'utente, Phone Manager risiede normalmente nella barra di applicazioni di Windows, minimizzando lo spazio occupato sullo schermo quando non è in uso.



#### • OFFICE WORKER

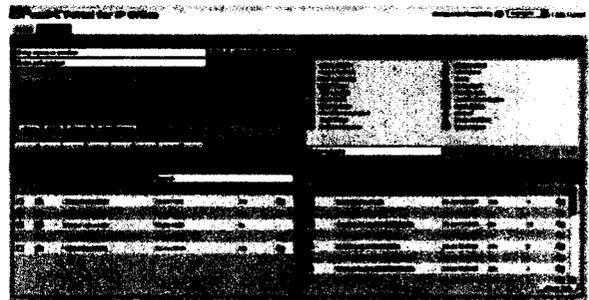
Office Worker è progettata per coloro che lavorano in ufficio e usano un PC per aumentare la produttività e mantenere il contatto con i colleghi. Abilità per ogni licenza le seguenti funzionalità:

1. One-X Portal per IP Office senza funzione telecommuter
2. Unified Messaging (UMS) richiede Preferred Edition.

#### 3. One-X Portal per IP Office senza funzione telecommuter

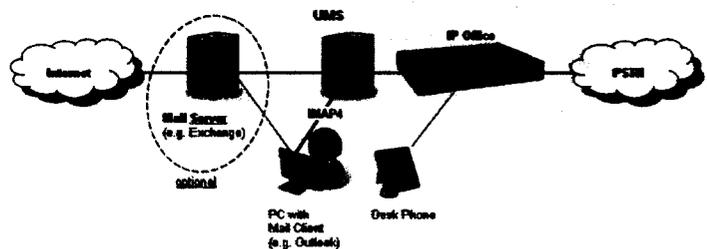
è un'applicazione che consente agli utenti di gestire i loro telefoni tramite un PC connesso in rete.

One-X Portal per IP Office può essere usato con numerosi interni di IP Office, ossia con telefoni analogici, digitali o IP, cablati o wireless, viene fornito solo con le licenze IP Office Worker, Power User o Teleworker. One-X Portal per IP Office è un'applicazione basata su server a cui gli utenti possono accedere tramite il browser Web. Tramite utility distinte, One-X Portal per IP Office fornisce un accesso intuitivo alle funzioni di telefonia, alle informazioni sulle chiamate, al controllo delle chiamate e delle audioconferenze, alla messaggistica istantanea, alla rubrica e alla casella postale di Preferred Edition messaging.



#### 4. Unified Messaging Service (UMS) richiede Preferred Edition

Unified Messaging Service (UMS) consente di integrare Preferred Edition messaging nei sistemi di posta. Oltre a essere semplice da installare e configurare, consente agli utenti di gestire i loro messaggi Voicemail utilizzando il dispositivo preferito come un client di posta o un dispositivo portatile. È necessario acquistare una licenza UMS, inclusa in quella di IP Office Power User, Teleworker e Office Worker per ciascun utente.



A seconda dell'infrastruttura esistente, è possibile anche integrare UMS in sistemi di posta basati su IMAP e in ambienti Microsoft Exchange Server 2007.

#### Sincronizzazione di Voicemail tramite IMAP

Le applicazioni e-mail come Outlook, che supportano IMAP, possono connettersi a un server IMAP integrato nel server Preferred Edition messaging.

Preferred Edition messaging trasmette i nuovi messaggi Voicemail utilizzando la funzionalità per la trasmissione di messaggi vocali alla posta.

I nuovi messaggi Voicemail vengono trasmessi sotto forma di allegato .WAV e possono quindi essere gestiti come qualunque altro messaggio e-mail. I messaggi Voicemail ascoltati vengono evidenziati come "letti", indipendentemente dal dispositivo usato per accedere a Voicemail. Una volta eliminato, il messaggio di posta vocale viene eliminato da tutte le ubicazioni.



• **TELEWORKER**

TeleWorker è progettata per coloro che lavorano da casa a tempo pieno garantendo reperibilità e produttività utilizzando Internet per connettersi al proprio ufficio. Nel caso in cui la connessione internet non sia adeguata si può utilizzare la funzione Telecommuter che sfrutta la linea analogica o isdn di casa senza incorrere in costi telefonici da remoto.

In alternativa si può utilizzare la funzionalità softphone IP Office.

La licenza Teleworker consente a un utente di usare one-X Portal per IP Office e IP Office Video Softphone.

Anche la funzionalità UMS per l'integrazione di voicemail/e-mail è abilitata, fornendo sincronizzazione con qualsiasi client e-mail IMAP (ciò richiede la Preferred Edition).

Abilità per ogni licenza le seguenti funzionalità:

- 1 One-X Portal per IP Office con funzione telecommuter
- 2 Video softphone
- 3 Unified Messaging (UMS) richiede Preferred Edition.

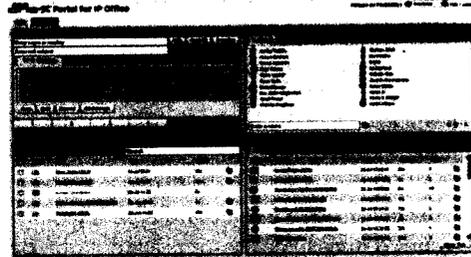
1. One-X Portal per IP Office con funzione telecommuter

One-X Portal viene in questo caso attivato in modalità telelavoratore.

Grazie ad un collegamento ad internet, l'utente sarà come un interno della sede.

Le chiamate passano attraverso la rete e internet in modo che non ci sia alcuna spesa di fatturazione telefonica del dipendente da casa.

Nel caso in cui la connessione internet non sia disponibile viene attivata la funzionalità Telecommuter che utilizza la linea dell'abitazione per creare il collegamento. I costi restano in carico alla sede.



2. Video softphone

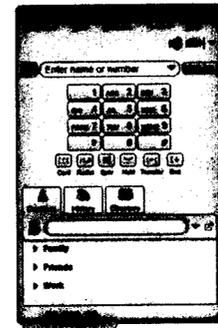
Il softphone è un client di telefonia ricco di funzioni che supporta le funzioni di telefonia standard su un PC che segue i sistemi operativi Microsoft supportati che includono il nuovo Microsoft Windows 7.

È previsto il supporto di diverse opzioni audio che includono il supporto di cuffie wireless con la funzionalità completa del gancio commutatore che offre una flessibile opzione di telefono, soprattutto per le persone sempre in giro.

Il softphone può eseguire in due diverse modalità operative:

Modalità client softphone

Il softphone offre una propria interfaccia utente, simile a un telefono IP Office standard per effettuare chiamate, trasferire chiamate, con più identificativi di chiamata o effettuare chiamate in conferenza. Un elenco di pulsanti di funzione programmabili consente un accesso con un solo tocco alle funzioni IP Office standard. Questo è lo scenario di uso preferito per i clienti che non eseguono altre applicazioni di produttività IP Office come one-X portal. È anche la modalità di funzionamento preferita per gli utenti che desiderano migrare facilmente dal loro telefono desktop o che usano il softphone solo occasionalmente e preferiscono un'interfaccia utente incentrata sul telefono, con tastierino opzionale e tasti funzione del telefono standard. L'interfaccia utente è flessibile, consentendo la regolazione delle preferenze personali con finestre specifiche scollegabili come la rubrica e la finestra del registro chiamate. La figura allegata mostra il softphone con il tastierino e i tasti funzioni, più una vista dei contatti del softphone.



Modalità applicazione

il softphone viene eseguito in background e il controllo standard delle chiamate viene effettuato attraverso le applicazioni di produttività, quali one-X Portal per IP Office che fa parte dei profili utente descritti in precedenza.

Se eseguito con one-X portal offre il seguente valore aggiunto:

- interfaccia utente uniforme quando si usa one-X Portal con un telefono desktop, in modalità telecommuter o in combinazione con il softphone
  - il registro delle chiamate off-line con aggiornamenti anche quando il softphone non è collegato
  - Ulteriori funzioni di one-X Portal ossia presenza e messaggistica istantanea
3. Unified Messaging Service (UMS) richiede Preferred Edition.

come descritto precedentemente.



• **MOBILE WORKER**

Mobile Worker è adatta ai dipendenti che lavorano spesso fuori dall'ufficio ma non hanno la necessità di un computer portatile e utilizzano il telefono cellulare per le proprie attività.

Abilità per ogni licenza le seguenti funzionalità:

1. Mobile Twinning
2. Richiamata
3. One-X Mobile Client

1 Mobile Twinning

consente a un utente di inviare chiamate interne ed esterne destinate a un particolare interno a un numero di telefono esterno. La chiamata squilla contemporaneamente sull'interno e sul cellulare ed attiva le funzionalità di interno es. Voicemail se la chiamata non riceve risposta.

La chiamata può quindi essere presa sia dal telefono dell'ufficio che dal cellulare e scambiata tra i due senza interruzione.

2 Richiamata

Per evitare l'addebito di costi delle chiamate quando si usa il cellulare è stata implementata la funzione di richiamata:

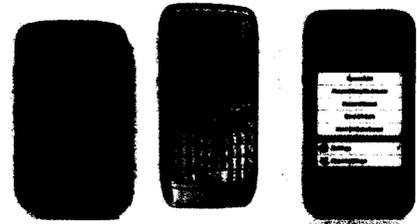
Quando si chiama un particolare numero all'IP Office, l'IP Office rifiuterà la chiamata e richiamerà il numero mobile se questo numero è stato identificato come valido. Dopo aver accettato questa chiamata l'utente mobile riceve un tono di occupato e può stabilire un'altra chiamata. A seconda della tariffa del provider del servizio, non ci sono costi di chiamata (eccetto possibili costi di roaming) nella fatturazione del cellulare.

Questa funzione è molto utile per i dipendenti che usano il cellulare per lavorare solo occasionalmente: il loro numero di cellulare resta privato e non devono chiedere il rimborso dei costi delle chiamate su cellulare alla loro azienda.

3 One-X Mobile Client

IP Office supporta l'uso dei client Avaya one-X Mobile disponibile su telefoni con sistema operativo Symbian Single-Mod, iPhone, Android o Windows Mobile5 o 6. Questo client fornisce l'interfaccia grafica necessaria per gestire le chiamate e consente di definire un unico numero di telefono per le chiamate in entrata e uscita.

Recentemente sono stati resi disponibili anche applicazioni Web per BlackBerry.



• **POWER USER**

Power user è particolarmente adatto ai dirigenti, titolari o manager che utilizzano anche un pc portatile e il cui scopo principale è quello di essere sempre in contatto con l'azienda indipendentemente dal mezzo utilizzato per comunicare, condividere le idee e portare avanti gli affari in maniera produttiva.

Offre un accesso con possibilità di controllare le chiamate da telefono cellulare. Trasforma ogni telefono nel proprio ufficio. ospita le chiamate in teleconferenza. Consente di guardare, fare clic e connettersi, gestire tutte le chiamate in ufficio e fuori.

Permette di risparmiare sui costi di chiamata quando si viaggia all'estero e trasforma il telefono della scrivania nel proprio ufficio a distanza

Abilità per ogni licenza le seguenti funzionalità:

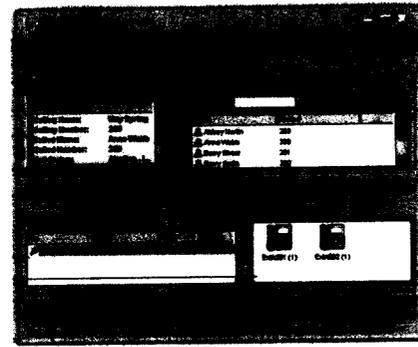
- 1 One-X Portal per IP Office con funzione telecommuter
- 2 Video softphone
- 3 Unified Messaging (UMS) richiede Preferred Edition.
- 4 Mobile Twinning
- 5 Richiamata
- 6 One-X Mobile Client



• **RECEPTIONIST**

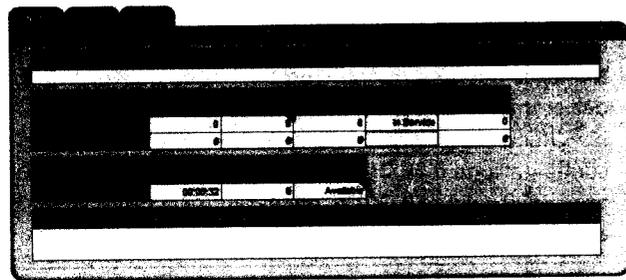
Receptionist è la soluzione per centralinista basata su Windows di IP Office.

Consente di migliorare il servizio fornendo informazioni sulla chiamata e tutte le azioni disponibili relative alla chiamata stessa, semplificando la gestione delle chiamate e fornendo ai clienti la risposta più appropriata. Con questo strumento software di facile uso, l'operatore può inoltre tenere traccia della quantità e del tipo di chiamate in attesa e verificare che i clienti siano accolti sempre professionalmente. Receptionist può essere ridotta a icona sulla barra delle applicazioni di Windows quando non è in uso. L'applicazione viene visualizzata sullo schermo appena arriva una chiamata.



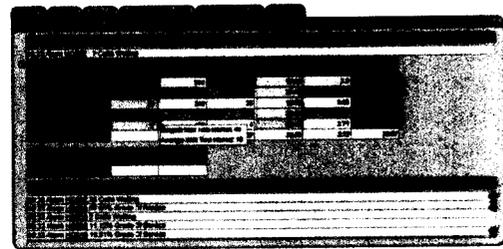
• **CUSTOMER SERVICE AGENT**

Customer service agent è particolarmente adatto a dipendenti che si occupano di richieste e chiamate per assistenza ai clienti. Consente di rispondere in maniera efficiente ed efficace alle chiamate dei clienti, essere informati e rispondere alle esigenze aziendali tramite client basato su browser. Consente all'operatore di misurare le proprie prestazioni.



• **CUSTOMER SERVICE SUPERVISOR**

Customer service supervisor permette al supervisore dei servizi di assistenza o vendita di monitorare e gestire i collaboratori dedicati al servizio analizzando in tempo reale le performance di ogni singolo collaboratore e più in generale del servizio offerto ai clienti.



IP Office Customer Call Reporter è il nuovo prodotto per contact center di Avaya basato su server, appositamente progettato per le piccole aziende. L'applicazione, che sfrutta le ultime tecnologie innovative Web e di progettazione, fornisce nuove funzionalità che consentono di gestire in modo efficace ed efficiente qualsiasi call center dislocato tra più siti. La principale caratteristica del prodotto risiede nella semplicità d'uso e nella facilità di distribuzione che si traducono in un miglioramento della produttività e in minori costi di assistenza.

Grazie al suo ambiente server Web nativo, IP Office Customer Call Reporter può essere facilmente installato su un unico server senza bisogno di distribuire software client. Il call center può essere amministrato e gestito tramite un thin client e una sessione browser Web protetta da password.

**Caratteristiche principali di IP Office Customer Call Reporter**  
 Monitoraggio in tempo reale delle attività del call center e possibilità di creare report storici

Server Microsoft con connessioni thin client (browser Web)  
 Sei modelli per report che forniscono funzionalità di selezione e trascinalamento configurabili dagli utenti

Tre visualizzazioni per supervisore e una visualizzazione di riepilogo per agente personalizzabili

Agent Summary	Start Time	End Time	Call Count	Call Rate	Call Duration	Call Rate	Call Duration	Call Rate	Call Duration
000000	11:00:00	11:00:00	0	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
000001	11:00:00	11:00:00	1	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
000002	11:00:00	11:00:00	1	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
000003	11:00:00	11:00:00	1	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
000004	11:00:00	11:00:00	1	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00
Summary	11:00:00	11:00:00	4	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00	0.00%	0:00:00



## • FUNZIONI DI GESTIONE

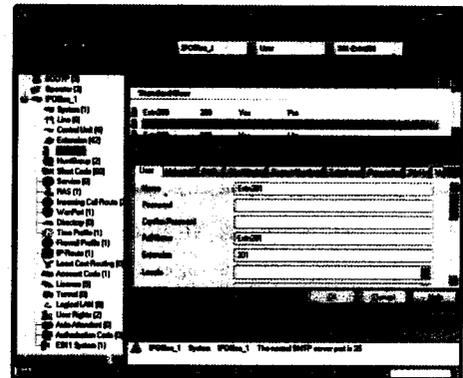
Attraverso le funzionalità di gestione completamente gratuite e integrata sul sistema Vaya Ip Office il cliente ha la possibilità di gestire il sistema monitorando le funzionalità in tempo reale e apportando allo stesso le modifiche necessarie.

Le funzionalità di gestione comprendono:

### 1 IP Office Manager

Questa applicazione è lo strumento di configurazione principale di IP Office. Basato sull'interfaccia grafica standard di Windows, IP Office Manager è dotato di un'interfaccia intuitiva per l'installazione, la configurazione e l'aggiornamento. Come per tutte le applicazioni IP Office, IP Office Manager è multilingue e, oltre al fatto che l'applicazione può essere utilizzata in locale o remoto, consente all'amministratore di gestire i sistemi IP Office in qualunque paese e nella lingua locale. L'accesso a ciascun sistema IP Office è protetto da password e da diritti utente configurabili dall'amministratore. In altre parole IP Office Manager può essere configurato in base al livello di esperienza dell'amministratore.

IP Office Manager utilizza una copia locale dei file di configurazione di IP Office. Tutte le configurazioni vengono preparate ed esaminate "in modalità non in linea" prima dell'invio a IP Office, per garantire la disponibilità continua di una copia di backup in caso di ripristino di emergenza.



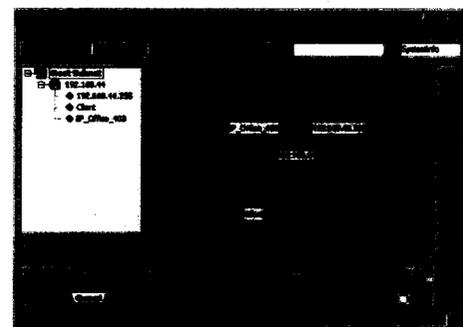
### 2 IP Office Monitor

IP Office Monitor è un'utility di manutenzione utilizzabile in tempo reale per la risoluzione dei problemi di IP Office. Questa applicazione può essere usata sia da ubicazioni locali (LAN) che remote (WAN) poiché si connette a IP Office tramite una connessione IP.

L'interfaccia intuitiva permette di selezionare i protocolli e le interfacce da monitorare e decodificare. Le tracce possono essere visualizzate direttamente sullo schermo oppure salvate in un file di registro e analizzate in un secondo momento. Le tracce dei protocolli diversi possono essere visualizzate in colori diversi per semplificare la lettura, soprattutto se il file di registro è di grandi dimensioni. Oltre ad eseguire funzioni di monitoraggio, l'applicazione rileva anche gli allarmi di sistema e visualizza un log di attività degli ultimi 20 allarmi.

### 3 Simple Network management protocol

SNMP è uno standard appositamente progettato per gestire sistemi di dati di produttori diversi tramite un'unica applicazione chiamata Network Manager. Network Manager interroga regolarmente i sistemi, attende la loro risposta e genera un allarme quando non riceve alcuna risposta. Oltre a rispondere alle interrogazioni di polling, IP Office controlla anche lo stato degli interni, delle schede del trunk, dei moduli di espansione e delle schede in modo da poter notificare a Network Manager tutti gli errori rilevati. IP Office consente la configurazione di due Network Manager, in modo che lo stesso allarme venga notificato all'applicazione del cliente e a quella del tecnico responsabile della manutenzione. Poiché IP Office comprende diverse applicazioni, il core software notifica gli eventi SNMP sia di Preferred Edition messaging che di Essential Edition messaging per avvertire l'utente dell'imminente raggiungimento dei limiti di capacità di memorizzazione.



### 4 System Status Application

System Status Application (SSA) è uno strumento diagnostico che consente a responsabili e amministratori di sistema di monitorare e controllare lo stato dei sistemi IP Office sia localmente che remotamente. SSA mostra sia lo stato corrente dei singoli sistemi IP Office che informazioni dettagliate sui problemi che si sono verificati. Le informazioni fornite comprendono sia dettagli sugli eventi in tempo reale, eventi storici, stato e dati di configurazione utili per ricercare e diagnosticare i problemi.

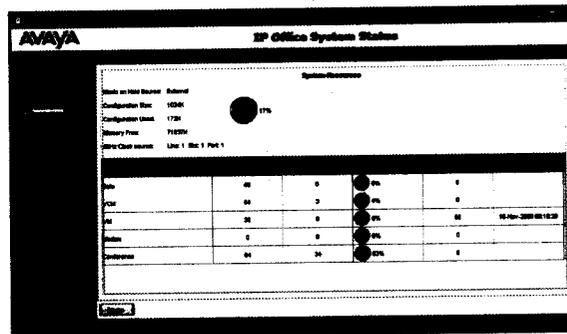


SSA fornisce informazioni storiche e in tempo reale sullo stato, l'utilizzo e gli allarmi di porte, moduli e schede di espansione del sistema. SSA può essere connesso a tutti i modelli di IP su cui è in esecuzione la versione 4.0 tramite una connessione IP remota o locale. Per la diagnostica remota, sono supportate anche le connessioni modem da 14,4 kbps o più veloci.

SSA fornisce le seguenti informazioni:

#### Allarmi

SSA visualizza tutti gli allarmi relativi a periferiche in errore registrate in IP Office. Vengono memorizzati il numero, la data e l'ora dell'occorrenza. Gli ultimi 50 allarmi vengono memorizzati in IP Office per evitare che sia necessario usare un PC locale.



#### Dettagli chiamate

Informazioni sulle chiamate in entrata e uscita, compresi dati sulla durata delle chiamate, gli ID chiamante e l'instradamento.

#### Interni

SSA fornisce dettagli su tutti gli interni del sistema IP Office (compresa l'ubicazione del tipo di periferica e della porta). Inoltre, fornisce anche informazioni sullo stato corrente della periferica

#### Linee esterne

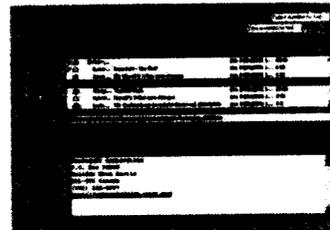
SSA fornisce informazioni sui trunk e le connessioni di IP Office (VoIP, analogici e digitali) e sul loro stato attuale. Per i trunk VoIP vengono visualizzate anche le informazioni QoS (ad esempio ritardo di invio/ricezione, jitter e perdita di pacchetti)

#### Risorse del sistema

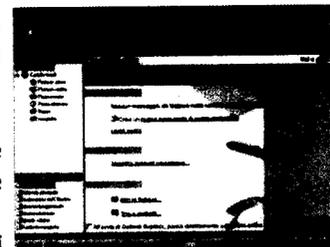
IP Office fornisce risorse centrali che vengono utilizzate per eseguire numerose funzioni. La diagnosi delle risorse è spesso indispensabile per un funzionamento ottimale del sistema. Tali informazioni comprendono dettagli sulle risorse per VCM, Voicemail e chiamate in conferenza.

#### • APPLICAZIONI CTI E TAPI

L'integrazione dei servizi di telefonia tramite PC (CTI, Computer Telephony Integration) mira a colmare il divario fra i sistemi di telefonia e le applicazioni commerciali. In IP Office ciò è reso possibile tramite CTI Link, un prodotto CTI middleware, e il kit di sviluppo software SDK (Software Developers Kit).



Le funzioni CTI di IP Office sono conformi a standard aperti, per permettere alle aziende di avere accesso a un'ampia gamma di soluzioni di terze parti, espandere le loro attività nei mercati verticali e soddisfare le loro esigenze specifiche. Per gli sviluppatori, la migrazione a IP Office da altre piattaforme è semplice e rapida. Inoltre, le funzioni CTI avanzate di IP Office consentono di mettere in evidenza la semplicità d'integrazione nonché i numerosi vantaggi che questo approccio può fornire alle aziende.



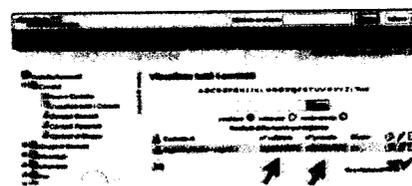
IP Office fornisce due livelli di interoperabilità CTI: CTI Link Lite, gratuito.

CTI Link Pro fornisce funzionalità avanzate, compresa la possibilità di gestire più telefoni e di accedere alle opzioni avanzate per la gestione delle operazioni dei call center.

Poiché la rete IP è integrata nel sistema IP Office, l'integrazione dei servizi di telefonia viene effettuata tramite la rete LAN, a differenza di altri sistemi che richiedono una connessione fisica fra i sistemi e i computer (CTI diretta). Ciò introduce ulteriori punti di guasto e impone agli utenti di utilizzare interfacce e telefoni non standard. IP Office permette di utilizzare tutte le tipologie di dispositivi per l'integrazione dei servizi di telefonia.

#### • APPLICAZIONI - INTEGRAZIONE CON SKIPE

Con i sistemi Avaya Ip Office possiamo integrare comunicazioni verso il mondo Skipe utilizzando un software installato su un PC della rete.



Attraverso questa applicazione si possono ricevere e fare telefonate dal proprio apparecchio fisso o mobile senza utilizzare pc e cuffie dedicate.



### Assistenza e sorveglianza tecnica full risk

Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione comprende:

- Help-Desk dedicato alla ricezione delle chiamate con invio notifica apertura e chiusura guasti.
- Tempi di intervento garantiti per giorni lavorativi dal lunedì al venerdì escluso sabato e domenica  
4 ore per guasto grave  
8 ore per guasto ordinario.
- Fulminazione del sistema per sovratensioni e/o guasti all'impianto elettrico se e solo sono presenti opportune protezioni elettriche (interruttori magnetotermici- scaricatori di sovratensioni).
- Trasferte e tempo impiegato per la risoluzione del guasto
- Sostituzione delle parti guaste con parti nuove.
- Sorveglianza tecnica

**Contratto Annuale Assistenza Tecnica Full Risk per un Sistema Telefonico Avaya in uso presso la sede dell'Ispettorato Territoriale Veneto sita in Via Torino, 88 - 30172 Mestre (VE) C.I.G. ZB70DB4BFB**

Importo abbonamento annuale per Assistenza Tecnica Full Risk per Sistema Telefonico Avaya completo di schede e terminali telefonici IP	€ 1.694,00 + 22% di IVA
TOTALE IVATO (calcolato con IVA del 22%)	€ 2.066,68 incluso di IVA
<b>Descrizione dei materiali in assistenza</b>	<b>Quantità</b>
Sistema Telefonico Avaya G4309	N. 01
Terminale telefonico Avaya IP 1608	N. 40

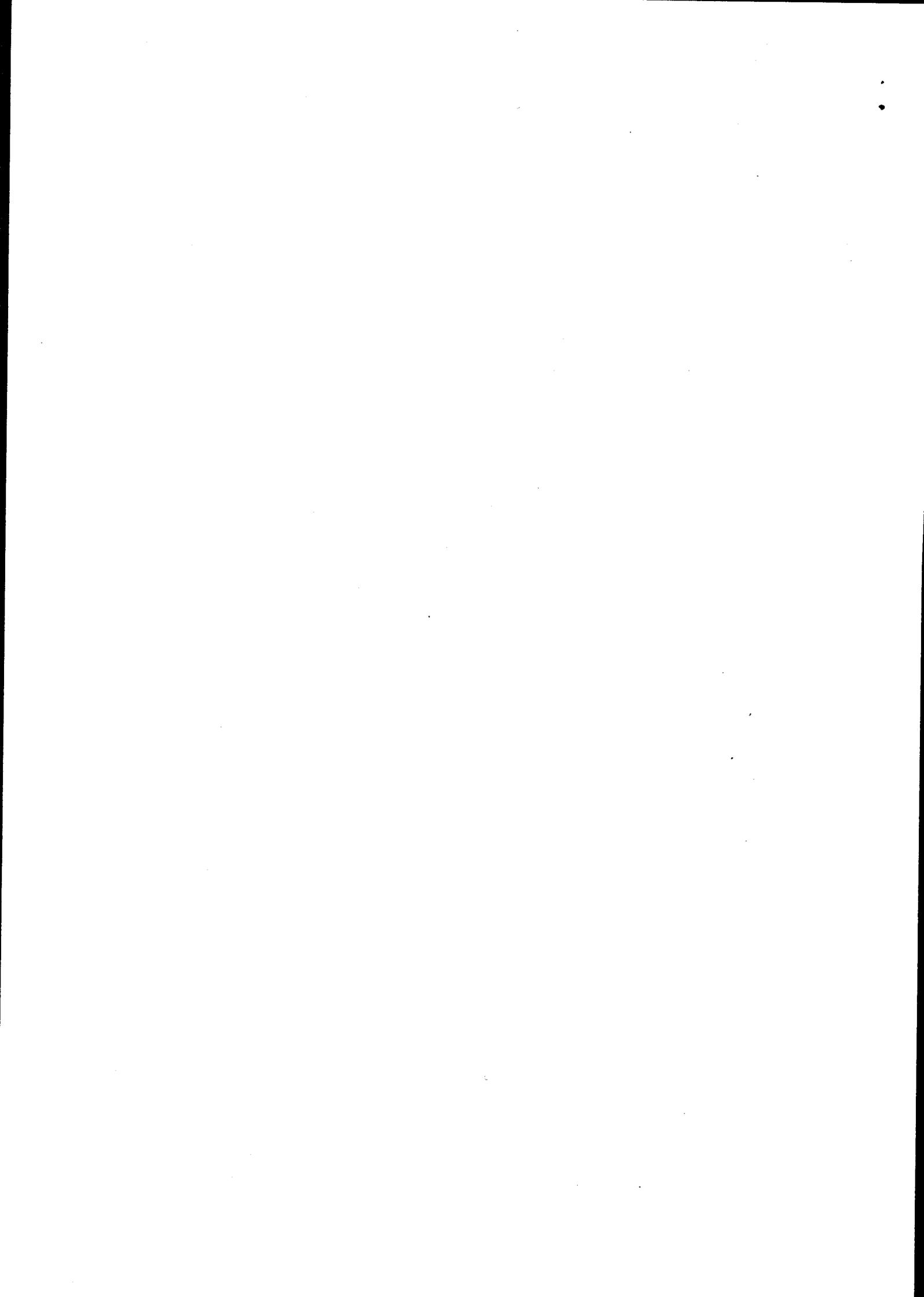


**Condizioni generali di fornitura****PAGAMENTO:** da definirsi**VALIDITA' OFFERTA:** 30gg.**I.V.A.:** a norma di legge.**GARANZIA:** 12 mesi, sui materiali Franco Fabbrica, a partire dalla data di accettazione (fine lavori), o comunque non oltre 15 giorni dalla messa in servizio.**ESCLUSIONI:** dalla seguente fornitura sono escluse le opere murarie, le connessioni alla rete elettrica di alimentazione, che deve essere dai Voi approntata, e la connessione al collettore equipotenziale di Terra. Nonché la fornitura e la posa in opera di canalizzazioni e sostegni e quanto non espressamente menzionato in offerta comunque necessario per la corretta installazione del sistema. E' altresì esclusa l'installazione e configurazione di applicativi su Vs. personal computer e/o smartphone.

Nel caso di presenza di terminali telefonici Ip la rete dati deve supportare una capacità di banda minima di 40Kbps per ogni comunicazione contemporanea e gli apparati coinvolti devono gestire la priorità di pacchetto secondo lo standard internazionale IEE802.1p.

Il progetto è stato realizzato secondo le specifiche da Voi fornite ed è soggetto a variazioni derivanti da necessità di cantiere. Le opere effettuate al di fuori della presente offerta saranno conteggiate a consuntivo.

**CONSEGNA:** salvo diversi accordi la consegna avverrà entro 30gg dalla data dell'ordine. Nel caso venga stipulato un contratto di noleggio la decorrenza dei 30gg si intende dalla data di approvazione della pratica da parte della società finanziaria.Aderente a:  
Associazione Industriali  
della provincia di VicenzaViatek srl  
Tecnologie e servizi per comunicare





# Ministero dello Sviluppo Economico

ISPETTORATO TERRITORIALE VENETO  
Sottoarticolazione I - Logistica

## PROMEMORIA PER IL DIRETTORE DELL'ISPETTORATO TERRITORIALE VENETO

Oggetto: **manutenzione di:**

- numero 1 (uno) centralino marca Avaya (unità di sistema Media Gateway G4309);
- numero 40 (quaranta) telefoni IP marca Avaya (modello 1608 IP),

in uso presso la sede dell'Ispettorato Territoriale Veneto sita in via Torino, 88 – 30172 Mestre (VE).

C.I.G. ZB70DB4BFB.

Al fine di procedere al rinnovo del servizio di manutenzione dei beni in oggetto (anche in base alle necessità rappresentate dal funzionario tecnico Massimo Scognamiglio), il cui precario funzionamento comporta disagi all'utenza esterna ed al personale di questo Ispettorato, in ossequio al principio di buon andamento e di economicità dell'azione amministrativa nonché alla sicurezza nei luoghi di lavoro, è stata effettuata un'indagine di mercato rivolgendosi alle seguenti Società (indicate dal menzionato Funzionario quali Società certificate per la marca "Avaya"):

- "Test S.p.A." – Via del Progresso, 16 – 35127 Padova;
- "Viatek S.r.l." – Via Brescia, 49/2 – 36040 Torri di Quartesolo (VI);
- "Set S.r.l." – Via Marosticana, 279 – 36031 Dueville (VI): attuale società manuttrice.

Considerato che i competenti Organi centrali di questo Ministero hanno limitato ad una l'annualità per la quale può ordinarsi la fornitura in questione, la stessa non é attualmente conseguibile mediante lo strumento del Mercato Elettronico, offerto dal portale degli acquisti della Pubblica Amministrazione "*acquistinretepa.it*"; conseguentemente, per ottenerla ci si può avvalere delle procedure di cui al Decreto Legislativo n. 163 del 12/04/2006 e ss.mm.ii..

Delle anzidette Società, la prima ha comunicato di trattare i prodotti richiesti mentre la seconda e la terza hanno avanzato un'offerta e, fra queste, quella della "Viatek S.r.l." è la più conveniente.

Si propone, dunque, di procedere all'assegnazione dell'esecuzione del medesimo servizio alla "Viatek S.r.l." – Via Brescia, 49/2 – 36040 Torri di Quartesolo (VI).

La spesa preventivata dalla medesima Società risulta pari a Euro **2.066,68** (duemilasessantasei/68), I.V.A. al 22% inclusa.

Mestre, lì 04 dicembre 2014

Il Direttore del Settore 1° Logistica

dottor Luigi Campolo



# Ministero dello Sviluppo Economico

ISPETTORATO TERRITORIALE VENETO  
Il Dirigente

## AUTORIZZAZIONE

- Vista la Legge 23 dicembre 1999, n. 488, e ss.mm.ii., recante le “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2000)”;
- Visto il Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163, e ss.mm.ii, recante il “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”;
- Visto il Decreto del M.E.F 12 febbraio 2009, recante l’ “Attuazione dall’articolo 2, comma 574 della legge 24 dicembre 2007, n. 244, in materia di tipologie di beni e servizi oggetto di acquisti tramite Consip S.p.A.”;
- Visto il Decreto del M.E.F 17 febbraio 2009, recante le “Tipologie di beni e servizi, per le quali le amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, con esclusione degli istituti e scuole di ogni ordine e grado, delle istituzioni educative e delle istituzioni universitarie, sono tenute ad approvvigionarsi mediante le convenzioni stipulate ex articolo 26 della legge n. 488/1999”;
- Vista la Legge 31 dicembre 2009, n. 196, e ss.mm.ii, recante la “Legge di contabilità e finanza pubblica”;
- Visto il Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207, recante il “Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante «Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”;
- Valutati lo stato di necessità impellente, le proposte e le considerazioni avanzate con il promemoria di cui sopra si autorizza una spesa complessiva di Euro **2.066,68 (duemilasessantasei/68)**, I.V.A. al 22% inclusa, per il servizio oggetto del menzionato promemoria, il cui importo è da ritenersi congruo e accettabile.
- Detta spesa graverà sul capitolo 2645, p.g. 10, dell’esercizio finanziario 2014.

Mestre, li

4 DIC. 2014

Il Dirigente dell’Ispettorato Territoriale Veneto

(ing. Luciano Cavigliola)



# FATTURA ELETTRONICA

Versione 1.0

## Dati relativi alla trasmissione

Identificativo del trasmittente: **IT02355260981**  
Progressivo di invio: **00bTo**  
Formato Trasmissione: **SDI10**  
Codice Amministrazione destinataria: **448JVE**

## Dati del cedente / prestatore

### Dati anagrafici

Identificativo fiscale ai fini IVA: **IT03002040248**  
Codice fiscale: **03002040248**  
Denominazione: **VIATEK S.R.L.**  
Regime fiscale: **RF01** (ordinario)

### Dati della sede

Indirizzo: **VIA BRESCIA, 49/2**  
CAP: **36040**  
Comune: **TORRI DI QUARTESOLO**  
Provincia: **VI**  
Nazione: **IT**

### Dati di iscrizione nel registro delle imprese

Provincia Ufficio Registro Imprese: **VI**  
Numero di iscrizione: **291030**  
Numero soci: **SM** (più soci)  
Stato di liquidazione: **LN** (non in liquidazione)

## Dati del cessionario / committente

### Dati anagrafici

Codice Fiscale: **90101870278**  
Denominazione: **MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO Ispet. Territ. Veneto**

### Dati della sede

Indirizzo: **VIA TORINO, 88**  
CAP: **30172**  
Comune: **MESTRE**  
Nazione: **IT**

## Dati del terzo intermediario soggetto emittente

### Dati anagrafici

Identificativo fiscale ai fini IVA: **IT02355260981**  
Codice Fiscale: **02355260981**  
Denominazione: **ABLETECH S.R.L.**

## Soggetto emittente la fattura

Soggetto emittente: **TZ** (terzo)

Prot. 18761  
15-12-2014

ATTESTAZIONE DI REGOLARITÀ

Vista la presente fattura - ricevuta fiscale n° 2014-FATEL-0000008 - 11/12/2014

data della VIATEK SRL

per manutenzione centralino

si dichiara che la fornitura è stata AVAYA

REGOLARMENTE ESEGUITA

L'INCASSO DELL'IMPONIBILE

*[Signature]*  
SCOGNAMIGLIO MASSIMO

MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI  
ISPETTORATO TERRITORIALE VENEZIA  
DIREZIONE AREA ECONOMICA

Si dichiara che la fornitura di cui si tratta risponde esattamente all'ordinario, che l'esecuzione è stata ultimata nei termini secondo la condizione contrattuale e che i prezzi pagati sono congrui con quelli praticati sul mercato.  
Si può pertanto pagare all'avvenuta diritto la somma di € 2066,68 ( due mila sessantesei / 68 ) a saldo di ogni suo avere per le prestazioni di cui si tratta.

Mestre li 15 DIC 2014

Emesso Ord.vo N° 1 di € 2066,68  
O.A. N° 407 Cap. 2645  
Bilancio Ministero delle Comunicazioni Es. 2014  
in data 15 DIC 2014

VISTO: si liquida  
in € 2066,68

Mestre li 15 DIC 2014

Il Responsabile del Settore I  
(Dott. Luigi Campolo)

*[Signature]*





Mod. 31 C.G.

CODICE TITOLO	CODICE FUNZIONALE	CODICE ECONOMICO	ESER.	N.ORD.VO(3)	Rag./Cap./Art.	N. O/A	IDENTIFICATIVO O/A
21		1 - 2 - 2 - 2	2014	1	730 - 2645 - 10	407	2772126
DATI SIOPE PER LA CODIFICA DELLA SPESA							
CPV	CUP	CGE	DATA ESIGIBILITA	CODICE FISCALE / PART. IVA UFF. EMITTENTE (11)			
		049		90101870278			

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

IMPORTO DA PAGARE

(1) .....

(2) ISPETTORATO TERRITORIALE VENETO

La Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato

di VENEZIA

IMPORTO LORDO € 2.066,68

IMPORTO NETTO € 2.066,68

esente da bollo

Pagherà in (4) VENEZIA

l'importo di

€ 2.066,68 (5)

(6) EURO \*duemilasessantasei/68\*

a favore del creditore sottoindicato, per (7) Manutenzione centralino marca Avaya

come da (8) Fatt. n. 2014.FATEL.0000008 del 11.12.2014

## GENERALITA' DEL CREDITORE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Cognome, nome, luogo e data di nascita nonché - ove occorra - del procuratore o rappresentante autorizzato a riscuotere

Ragione sociale VIATEK S.R.L.

Codice fiscale 03002040248

P.Iva

paese residenza

ITA

causale valutaria

da accreditarsi sul C/C ABI 05728 CAB 60870 BIC BPVIIT22XXX IBAN IT43M0572860870139570395246

intestato al creditore a favore di BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C. P.A.

ovvero della banca regolante

## QUIETANZA DEL CREDITORE

MESTRE addi 15 Dicembre 2014

L'Addetto al Riscontro Contabile

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO

STEFANIA FAVARETTO

Timbro  
Sezione

Il Funzionario Delegato

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

LUIGI CAMPOLO

Visto per l'ammissione a pagamento

(10)

(1) Direzione Generale e Ufficio da cui è stato emesso l'ordine di accreditamento - (2) Ufficio dal quale è stato emesso l'ordinativo secondario di pagamento - (3) Numero progressivo degli ordinativi emessi su ciascun ordine di accreditamento - (4) Luogo di pagamento - (5) Importo in cifre - (6) Importo in lettere - (7) Causale del pagamento - (8) Documenti giustificativi - (9) Qualifica ufficiale del funzionario delegato - (10) Qualifica ufficiale dell'addetto al riscontro contabile - (11) Obbligatorio per i versamenti in Tesoreria.

