



MICROTEL SRL Sede Legale e Operativa: Via D. Alighieri 77/79 - 62010 Morrovalle (MC) Tel. 0733 864266 - Fax 0733 565560 - info@microtelnet.com
Codice Fiscale - Partita IVA - N° R.I. CCIAA MC 01500670433 - R.E.A. di MC 157579
Capitale Sociale Euro 10.000,00 I.V. www.microtelnet.com



Spett.le Comune di Pollenza
Piazza della Libertà , 16
Pollenza

Oggetto : Revisione IVR chiamate in ingresso e cloud security backup :

Punto 1 - Orari

Orari validi per tutta l'organizzazione : (Vedi **Punto 5** - Messaggistica automatica)

giorno	Orari lavorativi				Messaggi*	Orari non lavorativi				Messaggi*
lunedì	dalle ore	11:30	alle ore	13:30	CG GIORNO	dalle ore	13:31	alle ore	11:29	CG NOTTE
martedì	dalle ore	11:30	alle ore	13:30	CG GIORNO	dalle ore	13:31	alle ore	11:29	CG NOTTE
mercoledì	dalle ore	00:00	alle ore	24:00	CG NOTTE					
giovedì	dalle ore	11:30	alle ore	13:30	CG GIORNO	dalle ore	13:31	alle ore	11:29	CG NOTTE
venerdì	dalle ore	11:30	alle ore	13:30	CG GIORNO	dalle ore	13:31	alle ore	11:29	CG NOTTE
sabato	dalle ore	11:30	alle ore	13:30	CG GIORNO	dalle ore	13:31	alle ore	11:29	CG NOTTE
domenica	dalle ore	00:00	alle ore	24:00	CG NOTTE					

Punto 2 - Deviazioni telefonate Settore "A"

Deviazione chiamata in caso di mancata risposta

Telefono	Nominativo	azione	Deviazioni al numero:	visualizza a display o cti
0733548709	Biagioli Simonetta	Squillo 15 sec poi	08 - 25	Dev da: Biagioli Simonetta
0733548725	Pigliapoco Luciana	Squillo 15 sec poi	09 - 11	Dev da: Pigliapoco Luciana
0733548708	Ribichini Maria Pia	Squillo 15 sec poi	11 - 09	Dev da: Ribichini Maria Pia
0733548711	Pierucci Maria Angela	Squillo 15 sec poi	08	Dev da: Pierucci Maria Angela
0733548722	Lucernoni Maria Santa	Squillo 15 sec poi	21	Dev da: Lucernoni Maria Santa
0733548721	Quadrini Edoardo	Squillo 15 sec poi	22	Dev da: Quadrini Edoardo

Punto 3 - Deviazioni telefonate Settore "B"

Trasferimento chiamata in caso di mancata risposta

Telefono	Nominativo	azione	Deviazioni ai numeri:	visualizza a display o cti
0733548720	Canullo Federico	Squillo 15 sec poi	19 - 17 - 18 - 13 - 28	Dev da : Canullo Federico
0733548725	Del Savio Roberto	Squillo 15 sec poi	13 - 28 - 17 - 18 - 20	Dev da : Del Savio Roberto
0733548713	Orazi Marco	Squillo 15 sec poi	19 - 28 - 20	Dev da : Orazi Marco
0733548728	Cingolani Matteo	Squillo 15 sec poi	13 - 19 - 17 - 18 - 20	Dev da : Cingolani Matteo
0733548718	Costantini Ulisse	Squillo 15 sec poi	17 - 28 - 20	Dev da : Costantini Ulisse
0733548717	Giacomini Bruno	Squillo 15 sec poi	18 - 28 - 20	Dev da : Giacomini Bruno
0733548729	Strafella Silvia / Spalletti Fabio	Squillo 15 sec poi	13 - 28 - 17 - 18 - 20	Dev da : Strafella Silvia / Spalletti Fabio

Punto 4 - Deviazioni telefonate Settore "C"

Trasferimento chiamata in caso di mancata risposta

Telefono	Nominativo	azione	Deviazioni al numero:	visualizza a display o cti
0733548714	Giannandrea R.	Squillo 15 sec poi	15 - 21	Dev da :Giannandrea R
0733548715	Capitani Luana	Squillo 15 sec poi	21	Dev da :Capitani Luana
0733548721	Corvatta Valeria	Squillo 15 sec poi	15	Dev da: Corvatta Valeria
0733548716	Carducci Marco	Squillo 15 sec poi	05	Dev da: Carducci Marco
0733548705	Frattani Emanuela – Carlini Robert	Squillo 15 sec poi	16	Dev da: Frattani Emanuela – Carlini Robert

Punto 5 - Messaggistica automatica :

MESSAGGIO	messaggio	N° chiamato	Testo messaggio automatico	Azione
C.G. GIORNO periodo lavorativo	Giorni :Lun - mar - gio- ven - sab Ore : 11:30 - 13:30	0733548711	<i>Siete in linea con il Municipio di Pollenza , gli uffici rispondono tutti i giorni dalle ore 11:30 alle ore 13:30 con l'eccezione del mercoledì, siete pregati di attendere , grazie</i>	<i>loop CC Giorno 15 SEC</i>
C.G. NOTTE periodo non lavorativo	Giorni :Lun - mar - gio- ven - sab Ore : 13:30 - 24:00 00:00 - 11:29	<i>Tutti</i>	<i>Siete in linea con il Municipio di Pollenza, Gli uffici rispondono tutti i giorni dalle ore 11:30 alle ore 13:30 con l'eccezione del mercoledì. Per comunicazioni urgenti potete lasciare un messaggio, indicando "nome", "cognome" "recapito telefonico" e motivo della segnalazione. Messaggi privi di tali informazioni non saranno presi in considerazione. Per lasciare un messaggio digitare "1"</i>	<i>Attesa azione 3 sec poi hang up automatico</i>
	Giorni : mer - dom Ore : 00:00 - 24:00	<i>Tutti</i>		

Punto 6 - Procedura di gestione messaggi vocali urgenti :Speech auto C.C. NOTTE su digitazione DIGITAZIONE TASTO " 1 "

- se CLI chiamate **disponibile** VOCE GUIDA :
"Servizio segnalazioni urgenti del Comune di Pollenza, prego inserite il vostro messaggio dopo il segnale acustico"
 - 2 sec : tono
 - Durata max consentita :120 secondi
Alla chiusura utente (hang up) invio email automatica alla email del referente collegato al numero chiamato contenete:
allegato file audio registrato e CLI numero di telefono utente origine.
- Se CLI chiamate **non disponibile**
"ANONIMO" VOCE GUIDA: "servizio segnalazioni urgenti Comune di Pollenza, ai fini della tracciabilità della chiamata per accedere al servizio è necessario utilizzare una numerazione visibile, siete invitati a richiamare, grazie

TOTALE GENERALE ACQUISTO
COME INDICATO AI PUNTI 1;2;3;4;5;6
COMPENSIVO DI:

☒ **realizzazione messaggi personalizzati IVR (TTS)**

☒ **intervento di configurazione on line**

TOTALE GENERALE € 700,00

Opzione di sicurezza cloud terminazione telefoniche Backup (disaster recovery) :attivazione cloud server Voip per gestione ivr evoluto e s.t.t. (speech to text) allegato in email testo messaggio vocale lasciato in segreteria + n° 10 account cloud + app cloud mobile per mantenimento funzioni di chiamata ingresso uscita su fault totale sistema - rete lan /rete wan /link dati/link fonia/apparecchi telefonici /pbx

LICENSING ACCOUNT MENSILE			
FUNZIONALITA	UC-ESSENTIAL	UC-BUSINESS	UC-PREMIUM
SERVIZI TELEFONICI BASE	✓	✓	✓
MOBILITY GSM	✓	✓	✓
COLLABORATION CTI SUITE	✓	✓	✓
APP IPHONE E ANDROID	✓	✓	✓
KITE WEB RTC VIDEOCONF	-	✓	✓
P.O. WEB CONSOLE	-	✓	✓
INTEGR. WEB API - TAPI	-	✓	✓
ANALISI BILLING CDR	-	-	✓
CONTACT/ CALL CENTER	-	-	✓
CANONE MESE LICENSING	UC-ESSENTIAL € 9,00	UC-BUSINESS € 18,00	UC-PREMIUM € 36,00
CANONE MESE CLOUD SERVER	€ 10,00		
Q.TA	5	0	0
TOT / MESE	€ 45,00	€ 0,00	€ 0,00
TOT COMPLESSIVO LICENSING / MESE			€ 55,00
NUMERAZIONI			
NUMERAZIONI CANONE MENSILE	SINGOLA NUMERAZIONE	GNR 10	GNR 100
CANONE MESE	€ 3,00	€ 10,00	€ 30,00
Q.TA		1	0
TOT / MESE	€ 0,00	€ 10,00	€ 0,00
ATTIV. UNA TANTUM €30,00/NUM	€ 30,00		
TOT COMPLESSIVO NUMERAZIONI / MESE			€ 10,00
			UT ATTIV. € 30,00
TRAFFICO TELEFONICO			
TRAFFICO TELEFONICO	500 MINUTI / 5 NCC	1000 MINUTI / 5 NCC	
CANONE MESE	€ 10,00	€ 20,00	
N° CANALI VOCE	5 NCC	5 NCC	
Q.TA	1		
TOT / MESE	€ 10,00	€ 0,00	
TOT COMPLESSIVO TRAFFICO TELEFONICO / MESE			€ 10,00
			NCC TOT 5
			TOT UNA TANTUM
TOT GENERALE COMPLESSIVO / MESE			€ 75,00
			€ 30,00