

DO.IT Talk – Centralino e telefonia

1. Identificazione

Codice	TALK
Servizio	DO.IT Talk – Centralino e telefonia
Versione	1.0
In vigore dal	05/10/2026
Indirizzo	schedeservizio.puntoit.eu/TALK

2. Descrizione del servizio

DO.IT Talk è il servizio di telefonia aziendale: il centralino (in cloud o installato presso il Cliente), i canali voce e i numeri, la gestione tecnica da parte di PuntoIT. Il servizio si compone di un centralino e di uno o più canali voce.

CENTRALINO	DOVE GIRA	CHIAMATE SIMULTANEE	UNITÀ
DO.IT Talk Gold	cloud PuntoIT	nessun limite del centralino; contano i canali voce	per interno
DO.IT Talk 4SC / 8SC Cloud Hosted	cloud, istanza dedicata	4 / 8	per centralino
DO.IT Talk 4SC / 8SC / 16SC On-premises	server del Cliente	4 / 8 / 16	per centralino

CANALE VOCE	TRAFFICO COMPRESO
DO.IT Talk Voice Channel	nessuno: traffico a consumo da listino
DO.IT Talk Voice Channel Flat Italia	3.000 minuti/mese per canale verso fissi e mobili italiani
DO.IT Talk Voice Channel Flat Europa	3.000 minuti/mese per canale verso fissi e mobili italiani e fissi UE, massimo 1.000 verso mobili UE

Edizioni Talk.IT, non più a listino ma ancora attive per alcuni Clienti:

EDIZIONE	COSA COMPRENDE	UNITÀ
Talk.IT Essentials	centralino in cloud	per interno
Talk.IT Silver	centralino in cloud, 2 numeri geografici, 2 chiamate simultanee, 10.000 minuti per numero verso fissi e mobili	per utente
Talk.IT Gold	centralino in cloud, 2 numeri geografici, 4 chiamate simultanee, 10.000 minuti per numero verso fissi e mobili	per utente
Talk.IT Platinum	centralino in cloud su Microsoft Teams, 1 numero geografico, 2 chiamate simultanee, 10.000 minuti verso fissi e mobili	per utente
Talk.IT Voice communication managed service	telefonia e messaggistica in cloud: chiamate, dispositivi, risponditori, conferenza, SBC	canone mensile
Talk.IT Voice Channel, numero nuovo o portato	una chiamata simultanea, 5.000 minuti verso fissi e mobili italiani, salvo le versioni senza minuti	per canale o numero

3. Attività incluse

- Attivazione del centralino e dei canali voce, portabilità dei numeri esistenti.
- Gestione delle segnalazioni di malfunzionamento (incident) del centralino, dei numeri e dei canali voce, dei softphone e delle app mobili.
- Aggiornamenti del software del centralino; per l'on-premises, quando necessario, in una finestra fuori dall'orario di lavoro.

- Accesso web per la gestione di utenti e configurazioni da parte del Cliente, solo su sua richiesta esplicita.
- Telefoni forniti a canone: garanzia per la durata del contratto e una sostituzione l'anno per danno accidentale sul totale dei telefoni.
- SIM e fax2mail: gestione dei malfunzionamenti del servizio.

4. Attività non incluse

- Configurazione iniziale (interni, risponditore, gruppi, code, orari): quotata a parte con la voce «Installazione e configurazione centralino», salvo diversa indicazione in offerta.
- Modifiche di configurazione richieste dal Cliente (change): nuovi interni, nuovi flussi di chiamata, messaggi, orari, gruppi.
- Traffico telefonico oltre i minuti compresi e verso destinazioni non comprese, fatturato da listino.
- Server, rete locale, alimentazione e connettività su cui funzionano il centralino on-premises e i telefoni, se non gestiti da PuntoIT.
- Telefoni e cuffie non forniti a canone; sostituzioni per danno accidentale oltre la prima dell'anno.
- Assistenza diretta del produttore 3CX oltre il ticket compreso nelle licenze PRO 8SC.
- Attività fuori dall'orario di copertura.

5. Presupposti tecnici e obblighi del Cliente

- Connettività almeno FTTC con banda utile di 50/20 Mbps.
- Per l'on-premises: server del Cliente con le caratteristiche indicate da PuntoIT.
- Documentazione per la portabilità dei numeri fornita dal Cliente.

6. Unità di misura, quantità e regole di adeguamento

Centralino per interno o per istanza, canali voce per canale, numeri per numero o per range (10 o 100 numeri). Il traffico oltre soglia è fatturato a consumo. La quantità di interni è adeguata mensilmente.

7. Modalità di erogazione

Da remoto o presso la sede del Cliente, a scelta di PuntoIT, nell'orario di copertura (dal lunedì al venerdì, 08:30–12:30 e 14:00–18:00, festivi esclusi).

8. Livelli di servizio

Si applicano i livelli di servizio standard PuntoIT, riportati di seguito, anche per il contratto di manutenzione su centralino.

Si applicano ai Clienti con almeno un servizio a canone; i Clienti senza contratto non hanno livelli di servizio. Ogni richiesta aperta come ticket riceve una priorità secondo impatto e urgenza:

	URGENZA ALTA	URGENZA MEDIA	URGENZA BASSA
Impatto alto	Critica	Alta	Media
Impatto medio	Alta	Media	Bassa

	URGENZA ALTA	URGENZA MEDIA	URGENZA BASSA
Impatto basso	Media	Media	Bassa

PRIORITÀ	PRESA IN CARICO
Critica	entro 4 ore lavorative
Alta	entro 4 ore lavorative
Media	entro 8 ore lavorative
Bassa	nessun tempo garantito

I tempi decorrono dall'apertura del ticket, si contano nell'orario di copertura e riguardano la presa in carico, non la risoluzione (art. 7.1 del Contratto Quadro).

9. Durata minima e vincoli

Rinnovo mensile automatico, disdetta con 30 giorni di preavviso, anche per numeri, portabilità in uscita e telefoni a canone. Licenze 3CX: rinnovo annuale con eventuale adeguamento del prezzo del produttore.

10. Attività non incluse: condizioni economiche

Le attività non incluse sono fatturate a consuntivo alle tariffe del listino vigente, previa approvazione del Cliente ai sensi dell'art. 3.3 del Contratto Quadro.