



SCHEDA INFORMATIVA

1) Introduzione

Il Servizio denominato “fvgVoIP” si basa su una piattaforma di comunicazione avanzata sviluppata da Insiel S.p.A.

L’obiettivo è lo sviluppo della tecnologia VoIP nelle sedi pubbliche sull’intero territorio regionale attraverso l’attivazione di un sistema centralizzato, basato su tecnologie Open Source, che possa permettere di erogare il servizio attraverso la RUPAR agli Enti ad essa collegati. Le caratteristiche della piattaforma sono tali da garantire funzionalità, affidabilità e scalabilità a livello Carrier.

Il servizio è disponibile per gli Enti interessati dal 1 novembre 2014

2) Caratteristiche principali del Servizio

- Licenza Open Source
- Utilizzo di protocolli standard
- Nessun costo relativo a licenze
- Possibilità di fornire servizio a Enti distinti (fino 40.000 utenze)
- Servizi telefonici base ed evoluti
- Comunicazione tra Enti via IP, nessun costo delle chiamate interne.
- Piano di numerazione telefonico razionale e unificato tra i vari Enti.
- Mantenimento delle numerazioni telefoniche locali
- Eliminazione dei costi di evoluzione e di manutenzione dei sistemi telefonici presso gli Enti.
- Riduzione dei costi di gestione.

3) Prerequisiti per l'attivazione del Servizio presso l'Ente

- Per poter accedere al servizio, la sede o le sedi dell'Ente dovranno preventivamente essere collegate alla RUPAR tramite fibra ottica.
- La rete locale (LAN) dovrà essere di tipo "switched" (dotata di apparati di rete – switch FastEthernet– a 100 Mbps) e dotata di cablaggio di categoria 5 o superiore.
- E' preferibile, per evitare di collegare un singolo alimentatore per ogni telefono, che gli apparati di rete (switch) siano compatibili con lo standard PoE (Power over Ethernet) e quindi che i telefoni possano essere alimentati direttamente tramite il cavo di rete.
- La linea o le linee telefoniche di accesso alla rete pubblica PSTN digitali (ISDN) saranno mantenute senza modifiche, mentre eventuali linee analogiche dovranno essere convertite in linee digitali.
- Gli acquisti dei telefoni SIP e dei Voice Gateway – su cui saranno attestate le linee telefoniche - sono a carico dell'Ente. Insiel fornirà la consulenza necessaria per semplificare la scelta dei dispositivi e le procedure di acquisto. Analogamente, la sostituzione di eventuali apparati guasti rimane a carico dell'Ente.

4) Funzionalità principali

- **Chiamata telefonica base** (deviazione, trasferimento, attesa)
- **Trasporto toni DTMF**
- **Identificativo del chiamante da e verso rete pubblica PSTN**
- **Presentazione del nome e del numero sulle chiamate interne**
- **Call Pickup** – risposte alle chiamate di un collega
- **Call Parking** – parcheggio delle chiamate, musica d'attesa
- **DND** – Permette di impostare la modalità "non disturbare"
- **Blocco del telefono con PIN** -
- **Suonerie personalizzate**
- **Tasti di chiamata rapida**

- **Voice Mail** – i messaggi della segreteria telefonica vengono inviati via email
- **Fax to Mail** – i fax in ingresso vengono inviati via email
- **Conferenza audio a 3 partecipanti**
- **IVR** – risponditore vocale per messaggi di benvenuto o alberi di scelta
- **Musica di attesa personalizzabile**
- **Profili di chiamata** - permette di personalizzare le abilitazioni per utente
- **Rubrica aziendale / personale**
- **Filtri selettivi sulle chiamate entranti (Black/Gray/White List)**
- **Funzionalità direttore/segretaria**
- **Posto operatore base (per operatori normodotati)**

5) Costi a carico dell'Ente

L'attivazione, gestione e evoluzione della piattaforma sono a carico di Insiel S.p.A.

L'Ente dovrà provvedere, con il supporto di Insiel S.p.A, all'acquisto dei telefoni e dei Voice Gateway (VG). I costi indicativi, variabili in base ai modelli, alle linee telefoniche attive e alle funzionalità richieste sono i seguenti:

Telefono SIP base	50-80 €
Telefono SIP evoluto	150-200 €
Voice Gateway (VG)	
Meno di 20 telefoni	600 €
da 20 a 100 telefoni	1200 €
da 100 a 200 telefoni	2000 €

I costi relativi alle linee telefoniche esistenti (canoni, traffico) rimangono a carico degli enti, così come eventuali conversioni a linee ISDN ed i costi di manutenzione degli apparati.

In particolare si desidera precisare che l'attivazione dei contratti di manutenzione sui dispositivi acquistati dall'Ente (telefoni, Voice Gateway ed eventuali adattatori analogici) ed i relativi oneri finanziari sono a carico degli enti, mentre la Regione, per il tramite di Insiel S.p.A., si fa carico della gestione e manutenzione della piattaforma fvgVoIP centralizzata nel Data Center regionale.

Inoltre, con l'introduzione della tecnologia VoIP, il funzionamento del sistema telefonico risulta strettamente dipendente da quello della rete locale (LAN).

Per questa ragione si invita l'Ente a verificare che i dispositivi dell'infrastruttura della rete locale (switch LAN) siano coperti da un contratto di manutenzione ed eventualmente ad attivarlo per quei dispositivi che ne risultino sprovvisti.

Insiel predisporrà un documento tecnico di progetto "ad-hoc" per tutti gli Enti che richiederanno l'attivazione del servizio fvgVoIP.

6) Modalità di attivazione del Servizio – Schema logico

