



All Inclusive Aziende Ricaricabile in esclusiva per MEPA

Caratteristiche Tecniche del servizio

Aprile 2016



Sommario

1	Procedura di Number Portability	3
2	Disponibilita' del servizio	5
3	Modalità utilizzo servizio Ricaricabile.....	6
3.1	Composizione piani tariffari.....	6
3.2	Credito e Ricariche	7
3.3	SIM	9
3.4	Terminali Mobili.....	9
3.5	Interfaccia Web per i Servizi Amministrativi (Customer Portal).....	11
4	Attivazione del servizio	12
5	Help Desk	12



1 PROCEDURA DI NUMBER PORTABILITY

In accordo con quanto previsto nella normativa vigente, in particolare nella delibera n. 78/08/CIR dell'AGCOM relativa alla "Service Provider Portability", Wind si farà carico di attivare tutte le procedure necessarie per garantire il mantenimento delle numerazioni esistenti.

Wind garantisce la Mobile Number Portability senza oneri per il cliente e sarà responsabile per tutte le pratiche amministrative e quanto altro necessario affinché la MNP vada a buon fine entro i termini stabiliti..

In ogni caso, Wind si impegnerà a portare a compimento il processo di portabilità del numero entro i termini previsti dagli accordi inter-operatore vigenti.

Il passaggio stesso avrà luogo prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi derivanti dall'eventuale interruzione del servizio dovuta alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP.

Il servizio è disponibile per Utenze di altri operatori che soddisfano le seguenti tipologie:

- Contratti di tipo Post-pagato GSM;
- Contratti di tipo Pre-pagato (ricaricabile) GSM

Per il corretto espletamento della portabilità delle numerazioni, è necessario che il cliente fornisca in modo corretto le seguenti informazioni relative ad ogni SIM:

- Operatore attualmente assegnatario della numerazione
- Tipologia di servizio (Abbonamento/Ricaricabile)
- Numero di telefono principale
- Eventuali numerazioni secondarie (dati/fax) che devono essere portate su SIM Wind
- ICCID (Solo per le SIM Prepagate Ricaricabili)

Dovrà essere firmata dal Legale Rappresentante dell'Azienda, apposta modulistica, mediante la quale l'Azienda:

- dichiara la volontà di recesso dal contratto con l'operatore cedente
- dichiara di essere il legittimo possessore delle SIM dichiarate (solo per SIM Prepagate Ricaricabili)

La modulistica dovrà essere accompagnata da una copia di una fattura dell'operatore cedente.

A seguito della fornitura dei dati richiesti, Wind invierà le SIM pre-attivate con nuove numerazioni Wind. Fintanto che il processo di MNP per le numerazioni richieste non si chiude, sarà possibile utilizzare le nuove SIM usufruendo da subito dell'offerta Wind sottoscritta.



SOSPENSIONE

Può avvenire esclusivamente:

- in ipotesi di comprovati disservizi tecnici
- per giustificate esigenze di esercizio

L'operatore cedente (Donating) comunica a Wind le causali di sospensione e i tempi di rimozione di tali causali. In questo caso, la richiesta può subire un ritardo di attivazione.

RIFIUTO

Può avvenire nei seguenti casi:

- Non corrispondenza tra Codice Fiscale/Partita IVA e numero di telefono (MSISDN) nel caso di servizio post-pagato con l'operatore cedente
- Non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero di telefono (MSISDN), nel caso di servizio pre-pagato GSM con l'operatore cedente
- Non appartenenza o non correttezza del numero MSISDN all'operatore Donating
- SIM sospesa per motivi imputabili al Cliente (ad es. una SIM prepagata priva di credito)
- Disattivazione completa del servizio verificata all'atto della validazione della richiesta
- SIM bloccata per furto o smarrimento
- Dati inseriti nella Richiesta incompleti

ANNULLAMENTO

Implica l'interruzione definitiva e può verificarsi solamente nei seguenti casi:

- Il Donating riceve, nello stesso giorno, più richieste di Portabilità per lo stesso numero. Tutte le richieste verranno annullate.
- Il Donating riceve, in giorni diversi, più richieste di Portabilità per lo stesso numero. Verranno annullate:
 - La richiesta ricevuta prima purché la successiva non sia pervenuta dopo l'invio dell'esito delle procedure di validazione.
 - Le richieste successive che pervengano dopo l'esito delle procedure di validazione.

La migrazione potrà essere effettuata a lotti di SIM. La numerosità nonché la sequenza dei lotti da migrare saranno concordate preventivamente con il cliente.



2 DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

Wind garantisce la fornitura del servizio di telefonia mobile su tutto il territorio italiano grazie alla propria rete d'accesso.

La copertura del servizio di fonia mobile, in termini di copertura della popolazione, sul territorio nazionale è attualmente pari al:

- 99,89 % per il servizio GSM/GPRS
- 98,52 % per il servizio UMTS
- 55,67 % per il servizio LTE

È possibile verificare la copertura nazionale accedendo al sito Wind al seguente link:

<http://www.wind.it/it/servizi/scheda389.phtml?sez=Assistenza>

Per verificare puntualmente la disponibilità del servizio Roaming Diretto Ricaricabile si rimanda al sito Wind al seguente link:

http://www.wind.it/it/business/piccole_e_medie_aziende/estero/dallestero/servizi_utili/copertura/

Qualora l'utente si trovasse in un paese in cui il roaming è effettuato tramite operatori locali con cui Wind:

- ha solo accordi di Roaming Ricaricabile con Call Back, l'utente dovrà comporre il codice *134*, seguito dal prefisso internazionale, dal numero desiderato e da #, premere invio e restare in attesa senza riagganciare. Wind richiamerà mettendo in comunicazione il cliente con il numero desiderato
- ha solo accordi di Roaming Abbonamento (no Ricaricabile), non sarà possibile erogare il servizio di Roaming ITZ



3 MODALITÀ UTILIZZO SERVIZIO RICARICABILE

3.1 Composizione piani tariffari

L'offerta Wind Ricaricabile per MEPA si articola su 3 piani tariffari, ognuno dei quali è caratterizzato da un pacchetto di minuti/sms di traffico incluso ed internet illimitato con riduzione della velocità di navigazione a 32Kbps al raggiungimento di una determinata soglia.

I tre piani tariffari e la loro composizione è la seguente:

1. All Inclusive Aziende RICARICABILE COMPANY

- minuti illimitati tra colleghi (verso linee Mobili e Fisse afferenti alla stessa P.IVA ad esclusione delle linee fisse in tecnologia GNR e di linee Mobili postpagate con opzione WPN attiva)
- Internet Powered 200MB/mese/sim

2. All Inclusive Aziende RICARICABILE

- 250 min/mese/sim verso Fissi e Mobili Nazionali (escluse numerazioni a tariffazione speciale)
- 250 SMS/mese/sim verso numeri Nazionali
- minuti illimitati tra colleghi (verso linee Mobili e Fisse afferenti alla stessa P.IVA ad esclusione delle linee fisse in tecnologia GNR e di linee Mobili postpagate con opzione WPN attiva)
- Internet Powered 1GB/mese/sim

3. All Inclusive Aziende RICARICABILE BIG

- chiamate illimitate e gratuite verso tutti i numeri Mobili Wind
- minuti illimitati verso linee Fisse afferenti alla stessa P.IVA (ad esclusione delle linee fisse in tecnologia GNR)
- 550 min/mese/sim verso Fissi e Mobili Nazionali (escluse numerazioni a tariffazione speciale)
- 550 SMS/mese/sim verso numeri Nazionali
- Internet Powered 2GB/mese/sim

4. All Inclusive Aziende RICARICABILE UNLIMITED

- minuti illimitati verso Fissi e Mobili Nazionali (escluse numerazioni a tariffazione speciale)
- SMS illimitati verso numeri Nazionali
- Internet Powered 2GB/mese/sim

5. All Inclusive Aziende RICARICABILE UNLIMITED PREMIUM



- minuti illimitati verso Fissi e Mobili Nazionali (escluse numerazioni a tariffazione speciale)
- SMS illimitati verso numeri Nazionali
- Internet Powered 2GB/mese/sim
- 1000 min/mese/sim verso Fissi e Mobili Internazionali di Europa, USA e Canada (escluse numerazioni a tariffazione speciale)
- 1000 min/mese/sim chiamate Originate+Ricevute in roaming internazionale in Europa, USA e Canada
- 1000 sms/mese/sim inviati in roaming internazionale in Europa, USA e Canada
- 3 GB/mese/sim traffico Internet in roaming internazionale in Europa, USA e Canada

I bundle associati ai piani tariffari vengono resettati il primo giorno di ogni mese.

La banda Internet di tutti i piani tariffari sarà resettata il primo giorno di ogni mese.

Eventuale traffico voce e/o sms e banda internet non utilizzati andranno persi.

Per il piano All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited e Unlimited Premium, il cliente è tenuto ad utilizzare i minuti e gli sms illimitati verso tutti, inclusi nell'offerta, attenendosi ai criteri di buona fede e correttezza e nel rispetto dell'utilizzo per finalità personali del servizio secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto relative ai servizi di telecomunicazioni Wind.

3.2 Credito e Ricariche

Il servizio prevede che ogni SIM abbia un proprio credito da utilizzare per tutte le chiamate extra bundle e/o extra cap, ovvero per tutto ciò che non è incluso nei profili dei piani tariffari riportati nel paragrafo precedente.

La presenza di un credito maggiore di 0€, e comunque sufficiente a coprire il costo dell'evento, è condizione indispensabile per poter fare traffico (voce, SMS, MMS) non incluso nei bundle dei piani tariffari.

A credito nullo la SIM potrà continuare ad utilizzare i bundle dei piani tariffari fino ad esaurimento e saranno consentite anche le chiamate tra colleghi.

A credito negativo la SIM potrà continuare a ricevere chiamate in Italia e potrà chiamare solo i numeri di emergenza; tutto il rimanente traffico sarà inibito.

Il credito sulla singola SIM viene creato e incrementato tramite una o più ricariche tra quelle descritte di seguito.

Il credito residuo sulla SIM non può superare il limite prefissato.

➤ Prima Ricarica (obbligatoria)

La Prima Ricarica verrà fatta in automatico al momento dell'attivazione della SIM.



➤ Ricarica Automatica (opzionale)

Sono possibili due tipi di Ricarica Automatica, entrambe opzionali ed in alternativa (o una o l'altra o nessuna delle due):

1. A Soglia
2. A Tempo

La ricarica a Soglia prevede una ricarica fatta in automatico quando il credito residuo sulla singola SIM scende sotto la soglia preimpostata.

Sono permesse al massimo 2 ricariche a Soglia al mese per i piani tariffari All Inclusive Aziende Ricaricabile Company, Ricaricabile, Ricaricabile Big e Ricaricabile Unlimited.

Sono permesse al massimo 4 ricariche a Soglia al mese per il piano tariffario All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited Premium.

La ricarica a Tempo prevede una ricarica fatta in automatico nel giorno del mese corrispondente al giorno di prima attivazione della SIM.

Il valore complessivo, per singola SIM, delle Ricariche Automatiche e di quelle On-Demand Aziendale da Customer Portal (descritta nel paragrafo successivo) non può superare il limite prefissato.

➤ Ricarica On-Demand Aziendale

Sono possibili due tipi di Ricarica On-Demand Aziendale:

1. Da Customer Portal (WindEcare)
2. Da Call Center (1928)

Il valore complessivo, per singola SIM, delle Ricariche Automatiche (descritte nel paragrafo precedente) e di quelle On-Demand Aziendale da Customer Portal non può superare il limite prefissato.

Oltre che per il canale di accesso ai sistemi Wind, WindEcare e 1928, le due tipologie di Ricarica On-Demand aziendale differiscono per la modalità di pagamento.

➤ Ricarica On-Demand Personale

Sarà possibile fare una ricarica On-Demand Personale, ovvero lasciare che sia l'utilizzatore finale della SIM a farla a proprie spese.

E' possibile fare una ricarica On-Demand Personale:

1. Da Call Center (1928)
2. Con Easy Ricarica (Bancomat + chiamata o sms al 4242) tramite i seguenti sportelli abilitati:
 - a. Gruppo IntesaSanPaolo
 - b. Cariparma



c. Banca delle Marche

3. Da circuiti Sisal/Totobit/Lottomatica

3.3 SIM

WIND consegnerà SIM aventi le seguenti caratteristiche:

- 128 Kbyte di memoria;
- Servizi attivi
 - Voce (Nazionali, esclusi servizi a sovrapprezzo)
 - SMS/MMS (Nazionali, esclusi servizi a sovrapprezzo)
 - Dati (Internet)
 - Voce e SMS vs direttrici ITZ (esclusi servizi a sovrapprezzo)
 - traffico Voce/SMS/Internet in roaming internazionale

Nel caso di SIM difettosa è possibile richiedere la sostituzione tramite una chiamata a Help Desk. La nuova SIM sarà inviata presso l'utente, alla ricezione della SIM difettosa l'utente richiamerà l'Help Desk, leggerà il seriale riportato sulla stessa e contestualmente sarà riattivato il servizio. L'utente mantiene sia il numero sia le configurazioni e i servizi che aveva in precedenza.

Le carte SIM Ricaricabili hanno validità 24 mesi dall'ultima ricarica o dall'ultimo pagamento del costo mensile riferito a piani tariffari o opzioni.

3.4 Terminali Mobili

Di seguito il dettaglio di quale tipologia di terminale mobile è associabile al singolo piano tariffario.

Terminale	All Inclusive Aziende				
	Ricaricabile COMPANY	Ricaricabile	Ricaricabile BIG	Ricaricabile UNLIMITED	Ricaricabile UNLIMITED PREMIUM
Fascia Bassa	si	si	si	si	si
Fascia Media	si	si	si	si	si
Fascia Alta	n.a.	n.a.	n.a.	si	si
Fascia Top	n.a.	n.a.	n.a.	si	si

Il servizio prevede la fornitura dei terminali con o senza l'assistenza tecnica evoluta.



Nella tabella seguente un esempio di terminali proposti suddivisi per fascia.

Tali terminali potranno successivamente essere eliminati (se messi in phase-out dal costruttore) e/o rimpiazzati da modelli equivalenti o superiori.

Terminale	Modello
Fascia Bassa	Microsoft Lumia 550 Huawei Y6
Fascia Media	Microsoft Lumia 650 Samsung Galaxy A3
Fascia Alta	Microsoft Lumia 950 Samsung Galaxy A5
Fascia Top	Apple iPhone 6s 16GB Samsung Galaxy S7

L'elenco completo dei terminali disponibili potrà essere richiesto direttamente al funzionario commerciale Wind.

Assistenza Evoluta sugli apparati

- Il Cliente può contattare il Call Center Wind tutti i giorni nell'arco delle 24 ore, per supporto nell'utilizzo del radiomobile e per la segnalazione dei guasti
- L'assistenza copre tutti i tipi di guasto, indipendentemente dalla causa dello stesso. Sono quindi inclusi i guasti dovuti ad eventi accidentali (urti, umidità, cadute)
- In caso di guasto, viene fornito un prodotto identico a quello già in uso. WIND si riserva la facoltà di fornire un prodotto alternativo, avente comunque caratteristiche equivalenti o superiori.
- La sostituzione, per tutte le richieste effettuate entro le ore 13.00, avviene di norma nell'arco di 2 giorni lavorativi dalla chiamata del Cliente.

Sono escluse dal presente Servizio le seguenti prestazioni:



- Sostituzione di accessori acquistati separatamente (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, kit vivavoce, caricabatteria da auto, carica batteria da tavolo);
- Sostituzione del/i Prodotto/i per guasti imputabili a fatto doloso o colpa grave del Cliente;
- Sostituzione del/i Prodotto/i per guasti derivanti dall'impiego di materiali diversi da quelli indicati come idonei da WIND Telecomunicazioni S.p.A. (ad es. accessori non originali o comunque non conformi all'utilizzo in abbinamento con i suddetti Prodotti) o da manomissioni o riparazioni eseguite da persone non espressamente autorizzate da Wind.;
- Sostituzione del/i Prodotto/i per guasti derivanti da cause di forza maggiore (incendi, terremoti, nubifragi, inondazioni, guerre e simili, ecc.);
- Sostituzione del/i Prodotto/i in caso di furto o smarrimento.

Con il servizio di Assistenza Tecnica Evoluta è previsto un limite massimo sul numero di sostituzioni del prodotto, pari a una sostituzione ogni 12 mesi per ogni singolo prodotto su cui è sottoscritto il servizio; i primi 12 mesi sono calcolati a partire dalla data di sottoscrizione del servizio, il periodo dei secondi 12 mesi è contiguo al precedente e calcolato indipendentemente da eventuali sostituzioni effettuate nel periodo precedente.

3.5 Interfaccia Web per i Servizi Amministrativi (Customer Portal)

Wind fornirà gli strumenti di gestione, amministrazione e reporting tramite il proprio portale Web denominato **Area Clienti** (WindEcare). La piattaforma, disponibile per tutti i clienti che sottoscrivono un servizio di fonia mobile in abbonamento, è completamente integrata nei sistemi di billing, provisioning, assurance ed help desk di Wind.

Il Servizio Area Clienti (WindEcare) consente, tramite un accesso web (www.windecare.it), di avere sempre sotto controllo tutte le informazioni relative al contratto Wind, ai prodotti e servizi, alle fatture, ai pagamenti e ai consumi.

Nell'ambito di WindEcare è disponibile un servizio di Reportistica Avanzata che fornisce report dettagliati sul traffico.

Alcuni dei servizi disponibili su WindEcare sono:

- gestione e controlli contabili, amministrativi e di fatturazione,
- rendicontazione in formato elettronico
- Help Desk: il servizio Wind di helpdesk e raggiungibile via numero verde (1928), via mail o tramite portale E-care con orario 24x7



4 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per poter effettuare l'ordine, l'Amministrazione dovrà inviare la modulistica di richiesta, debitamente compilata e firmata, indicante le quantità e i servizi scelti, ad uno dei contatti riportati nel modulo stesso.

Successivamente sarà contattata da un funzionario commerciale Wind che provvederà a concludere la stipula del contratto.

Gli eventuali ordini successivi, relativi a configurazioni di utenze già acquisite o a nuove utenze, terminali o servizi, consisteranno in ordini collegati al primo ordine e afferiranno al medesimo contratto stipulato con il primo ordine, e dovranno essere inviati dall'Amministrazione nelle modalità descritte.

Fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, i tempi di attivazione del servizio, a partire dalla data di accettazione della proposta di contratto, sono:

- Tempo di attivazione sim (no MNP): 5 giorni
- Tempo di attivazione sim (MNP standard): 7 giorni

In caso di ordinativi di un numero di sim in MNP maggiore di 10, sarà necessario concordare con l'Amministrazione i tempi di attivazione del servizio al fini di ridurre al minimo il disservizio per gli utenti.

Tempi di fornitura dei terminali disponibili a magazzino: 5 giorni

5 HELP DESK

WIND adotta un modello di accoglienza telefonica che si pone come principale obiettivo il miglioramento della qualità del servizio offerto, nonché il miglioramento della logica di instradamento delle chiamate dei Clienti per una gestione più efficace delle stesse.

A valle di un troubleshooting di 1° livello, nel caso si renda necessario un troubleshooting tecnico amministrativo più accurato che richieda l'apertura di un CTT, è previsto il trasferimento di chiamata verso una struttura specialistica di help desk.

I Clienti potranno rivolgersi al servizio di Help Desk attivo al numero 1928 per:

- segnalare guasti alle apparecchiature in loro dotazione;
- segnalare problemi di servizio o relativi alla SIM
- richiedere informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi;
- ricevere assistenza in caso di difficoltà d'utilizzo;
- comunicare furto o smarrimento di SIM e apparati per la disattivazione dell'utenza e la sostituzione della SIM.

Inoltre, saranno gestite le richieste relative a:

- Informazioni commerciali su listini applicati;
- Informazioni commerciali su servizi attivabili nell'ambito del contratto;



- Informazioni su servizi attivi e/o in fase di attivazione;
- Problematiche strettamente amministrative

L'apertura del CTT determina il coinvolgimento di un gruppo di assistenza tecnica di 2° livello, dedicato alla gestione e dispatching verso gli enti coinvolti nel processo di risoluzione del disservizio.

Il team di Back Office effettua le seguenti attività:

- contatta telefonicamente il Cliente;
- analizza il problema in base a quanto riferito dal Cliente ed a quanto riportato nelle note del CTT;
- effettua il trouble shooting specifico, procedendo alla caratterizzazione del CTT;
- definisce la Severità Rilevata;
- laddove possibile procede ad interventi di correzione da remoto;
- se il malfunzionamento viene risolto, verifica con il Cliente il ripristino del servizio e chiude il CTT ad esito positivo della verifica;
- se il malfunzionamento non viene risolto, effettua una diagnosi per indirizzare il CTT verso strutture competenti per i necessari interventi risolutivi.

Il tracing dei guasti, dalla loro apertura, alla loro chiusura avviene mediante il sistema di WIND di TTM (Trouble Ticket Management).

La prima fase di contatto cliente è tracciata sui sistemi di interfacciamento nel caso di telefonata all'HelpDesk Wind. Tali sistemi reperiscono le informazioni necessarie e avviene l'apertura del CTT (Customer Trouble Ticket) direttamente al supporto di 1° livello.

Il TT sarà quindi gestito sul sistema Remedy che tratterà tutte le fasi della gestione del malfunzionamento. Il TT, di norma, contiene tutta la documentazione relativa al processo di gestione e risoluzione del problema ed in particolare:

- Codice univoco identificativo.
- Località sede del disservizio.
- Data e ora di segnalazione del disservizio.
- Data e ora di chiusura del disservizio.
- Tipo e gravità di disservizio.
- Estremi temporali e descrizione delle causali di eventuali sospensioni temporali.
- Responsabilità del disservizio.

La caratterizzazione delle suddette informazioni può derivare dalle informazioni contenute nella segnalazione stessa (es. localizzazione geografica) o dalle informazioni ottenute da WIND in fase di gestione del disservizio (es. causale del disservizio).

Il servizio di gestione dei guasti sarà garantito H24, 7X7 attraverso la numerazione gratuita 1928.

I tempi stimati per la risoluzione dei guasti e per il ripristino del servizio sono dipendenti dalla tipologia di guasto stesso.



In linea di massima, i tempi stimati sono i seguenti:

- Tempo di risposta (I livello - Tech Help Desk): 15 minuti (*)
- Tempo di risposta (II livello): 1 ora (*)
- Tempo di risoluzione guasto sui servizi base e avanzati (voce e dati): 12 ore (**)
- Sostituzione sim: 2 giorni (***)
- Sostituzione terminale disponibile in magazzino: 5 giorni (***)

(*) nel 95% dei casi

(**) nel 99% dei casi

(***) nel 90% dei casi