

## Servizio di Risposta a Chiamate per Assistenza Spazio Calmo

|  |  |        |            |
|--|--|--------|------------|
| <b>Cliente n°</b>                              |  |        |            |
|  |  | 070    |            |
| <b>1° ANNO DI CALL CENTER - DATI AZIENDALI</b> |  |        |            |
| Denominazione:                                 |  |        |            |
| Indirizzo:                                     |  |        |            |
| CAP:   |  | Città: | Provincia: |
| tel aziendale:                                 |  |        |            |
| mail aziendale:                                |  |        |            |
| pec aziendale:                                 |  |        |            |
| tel soccorritori*:                             |  |        |            |

Soccorritori in accordo al DM 03/08/2015 ed s.m.i. – Capitolo S.4.9.1, comma 2 lettera a). In assenza di questo numero, verrà programmato direttamente il nostro call-center. Valutazione a carico del professionista antincendio e del responsabile attività.

NB: il 1° anno generalmente viene intestato all'installatore. Nulla vieta intestare da subito al responsabile dell'attività.

|  |       |  |  |
|--|-------|--|--|
| <b>2° ANNO DI CALL CENTER e successivi - DATI AZIENDALI</b>  |       |  |  |
| <input type="checkbox"/> Coincide con il 1° anno <input checked="" type="checkbox"/> dal 2° anno con i dati che seguono <input type="checkbox"/> non conosco ancora i dati dal 2° anno |       |  |  |
| Denominazione:   |       | Città metropolitana di Venezia<br>Servizio edilizia – zona Venezia |  |
| Indirizzo:   |       | Via Forte Marghera, 191  |  |
| CAP:   | 30173 | Città:   | Venezia Mestre      Provincia:      VE |
| tel aziendale:   |       | 041 2501511  |  |
| mail aziendale:  |       | edilizia.ufficio@cittametropolitana.ve.it                          |  |
| pec aziendale:   |       | protocollo.cittametropolitana.ve@pecveneto.it                      |  |
| Partita iva / codice fiscale   |       | 80008840276  |  |

NB: il 2° anno e successivi generalmente viene intestato al responsabile dell'attività. In caso di edificio in costruzione, è possibile ritardare l'intestazione a quando sarà individuato il responsabile dell'attività.

| DATI LUOGO DI INSTALLAZIONE |       |   |         |            |    |
|-----------------------------|-------|---|---------|------------|----|
| Denominazione:              |       | Liceo M. Foscarini                                    |         |            |    |
| Indirizzo:                  |       | Cannaregio, 4941                                      |         |            |    |
| CAP:                        | 30121 | Città:  | Venezia | Provincia: | VE |
| tel referente*:             |       | Dirigente Scolastico 320 8507696 – centr. 041 5224845 |         |            |    |
| mail referente*:            |       | vevc010004@istruzione.it                              |         |            |    |
| pec referente*:             |       | vevc010004@pec.istruzione.it                          |         |            |    |

\*per referente si intende il responsabile dell'attività riportato all'interno del Certificato di Prevenzione Incendi.  
 NB: questi dati sono molto importanti perché consentono la geolocalizzazione del dispositivo.

## A) CARATTERISTICHE GENERALI DI SERVIZIO

### a.1) Servizio per gestione chiamate Emergenza "Spazio Calmo"

Il servizio consiste nella gestione di tutte le tipologie di chiamate provenienti da sistemi "Spazio Calmo" ed è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

#### a.1.1) Chiamate di Allarme per Assistenza Emergenze

Per poter individuare tempestivamente che trattasi di una chiamata proveniente da dispositivi "Spazio Calmo", alle chiamate di Emergenza del dispositivo viene assegnato un numero telefonico dedicato o anche, su richiesta, più di un numero. L'ubicazione dell'apparato viene individuata dal cli telefonico del chiamante (il numero della SIM del dispositivo GSM).

La Centrale Operativa riceve la chiamata d'Emergenza e contatta immediatamente chi di dovere sulla base del "Piano operativo di intervento" predisposto con Spazio Calmo S.r.l.

Le chiamate da sistemi "Spazio Calmo" che arrivano alla Centrale operativa vengono classificate in:

- chiamate di emergenza,
- chiamate senza risposta,
- prove tecniche.

Nel caso di chiamate senza risposta la Centrale Operativa attiva la procedura concordata con Spazio Calmo S.r.l. e riportata nel piano d'intervento. Nel caso di persistenza di chiamate senza risposta, ove si potesse ipotizzare un guasto o un blocco del sistema di Allarme o del pulsante d'allarme, il numero chiamante verrà messo in black list per cui non riceverà altre risposte dalla centrale operativa; in tal Spazio Calmo S.r.l. verrà tempestivamente avvisato tramite telefonata ed e-mail; la regolare attività del numero posto in black list sarà ripristinata su richiesta di Spazio Calmo S.r.l.

Nel caso di chiamate di prova per installazione o collaudo degli apparecchi gli operatori della centrale forniranno il supporto necessario ai tecnici per una corretta funzionalità dell'apparecchio.

#### a.1.2) Chiamate TEST 72 ore e Batteria scarica

Vengono assegnate delle specifiche numerazioni telefoniche su cui i sistemi di Emergenza di "Spazio Calmo" debbono indirizzare le segnalazioni di Test, gli allarmi per batteria scarica ed ogni altro allarme tecnico concordato in fase di attivazione del servizio e/o dello specifico apparato.

Il monitoraggio e la verifica che il bene sia sempre perfettamente funzionante sono a esclusivo carico del proprietario del Bene. Quest'ultimo deve attenersi a quanto indicato nel manuale di istruzioni del bene acquistato e nelle indicazioni ivi contenute.

**B) PREZZI E CONDIZIONI GENERALI**

| Codice | Descrizione   | Importo | Periodicità |
|--------|---|---------|-------------|
| 001    | Presidio Canale H24                                     | 655 €   | annuale     |
| 002    | Chiamate da Sistemi di Spazio Calmo                     |         |             |
| 003    | Numero telefonico dedicato                              |         |             |
| 004    | Canone SIM voce con traffico compreso vs ns numerazioni |         |             |
| 005    | Attivazione e configurazione SIM                        |         |             |
| 006    | Chiamate provenienti da apparati non registrati         |         |             |
| 007    | Deposito cauzionale per ciascuna SIM fornita            |         |             |

**C) CONDIZIONI DI FORNITURA**

**C.1 Prezzi:**

1. IVA Esclusa
2. (\*) La Cauzione sarà resa alla restituzione della/e SIM alla cessazione del contratto e/o dell'impianto/degli impianti.



**C.2 Servizi Compresi:**

1. Traffico telefonico verso le nostre numerazioni, con SIM di ns. fornitura
2. Assistenza nella programmazione degli apparati
3. Report previsti dai servizi attivati
4. Tutte le chiamate in uscita previste dal piano d'intervento

**C.3) Servizi esclusi:**

1. Tutto quanto non espressamente indicato
2. Traffico telefonico verso numerazioni non previste dal nostro piano.
3. Costi di Spedizione.

**C.4) Pagamento:** 100% anticipato.

Data: 26/05/2024

Per Accettazione:



Timbro e Firma

Rev. 4 del 02/12/2023