

ALLEGATO ALLA RICHIESTA DI CONVENZIONE DEL 29.11.2023

1. DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETARIATO TELEFONICO.

1.1 SEGRETERIA TELEFONICA

Il servizio consiste nel gestire tutte le telefonate entranti, dirette verso il Cliente. Al Cliente verranno assegnati uno o più numeri univocamente collegati con lui, con il prefisso telefonico desiderato.

Il Cliente indicherà il tipo di risposta che il nostro operatore deve dare all'atto del ricevimento della chiamata ed il tipo di azioni che dovranno essere eseguite p.e. trasferire sempre la telefonata, verificare prima la disponibilità del Cliente, a che numero trasferire la chiamata, dove mandare la notifica.

All'atto della ricezione della telefonata sullo schermo dell'operatore compariranno tutte le informazioni relative al Cliente. L'operatore dovrà:

- 1) Rispondere usando la frase che troverà sul monitor e che come detto sarà quella indicata dal Cliente;
- 2) Prendere tutte le informazioni relative al chiamante, con chi vuol parlare ed il motivo della chiamata;
- 3) Secondo le istruzioni ricevute, dovrà verificare la disponibilità del Cliente a prendere la telefonata, oppure rispondere che è impegnato e che richiameremo;
- 4) Trasferire la telefonata se è questo il caso;
- 5) Inviare al Cliente la notifica con tutte le informazioni necessarie: chi ha chiamato, a che ora, se la telefonata è stata trasferita ed il motivo della stessa.

Il servizio consiste altresì nella gestione delle telefonate in uscita per conto dei clienti.

Il servizio si articolerà nei seguenti passaggi:

- 1) al cliente sarà assegnata un'utenza telefonica personalizzata con prefisso telefonico a sua scelta;
- 2) il cliente contatterà l'operatore al numero di Rispondoio;
- 3) il cliente chiederà all'operatore di contattare un terzo per proprio conto;
- 4) a tal fine, il cliente indicherà il nominativo della persona da contattare, il titolo, l'utenza di contatto, il motivo della chiamata e quant'altro occorrente ai fini del contatto;
- 5) la finalità del contatto è quella di una telefonata tra il cliente ed il terzo introdotta dall'operatore;
- 6) ottenute tutte le indicazioni da parte del cliente, l'operatore contatterà il terzo, qualificandosi quale assistente del cliente e specificando che il cliente vorrebbe parlare con il terzo e per quale ragione, ciò utilizzando l'utenza dedicata del cliente;
- 7) se la risposta del terzo è affermativa, l'operatore metterà in contatto sulla linea del cliente (dal quale avrà telefonato al terzo) cliente e terzo;
- 8) se la risposta del terzo è negativa, l'operatore segnalerà l'indisponibilità del terzo e le relative motivazioni e le comunicherà al cliente. Se il terzo darà comunicazioni o indicazioni per il cliente, l'operatore le comunicherà al cliente. In ogni caso, l'operatore resterà a disposizione per nuove indicazioni da parte del cliente;
- 9) l'attività svolta sarà dall'operatore comunicata al cliente via email.

1.2 GESTIONE AGENDA

Il servizio consiste nel gestire l'agenda del Cliente ed i suoi appuntamenti.

Il cliente riceverà un calendario su cui potranno essere inseriti tutti i suoi appuntamenti.

L'inserimento potrà essere fatto da un nostro operatore o dal Cliente stesso.

Nel caso di inserimento da parte del nostro operatore, dovranno essere indicate dal Cliente le modalità di comportamento p.e.: giorni ed ore in cui l'appuntamento può essere fissato senza ulteriori verifiche,

casi nei quali la verifica è obbligatoria, Il Cliente può in qualsiasi momento apportare modifiche ai suoi appuntamenti. In caso di modifica avvertirà il nostro operatore che avvertirà la persona o le persone interessate.

Il nostro operatore, ricevuta l'informazione di una richiesta di appuntamento, dovrà operare secondo le modalità previste e che troverà sullo schermo. Una volta fissato l'appuntamento lo notificherà al Cliente secondo le modalità previste.

1.3 GESTIONE PEC

Il servizio consiste nel monitoraggio della pec per conto dei clienti.

Il cliente che attiverà il servizio darà in gestione non esclusiva a MB Multiservice s.r.l. la propria casella pec, fornendo le credenziali di accesso, fermo restando che egli resterà sempre responsabile degli adempimenti sottonesi, dovuti, richiesti con riferimento alla corrispondenza via pec, rispetto ai quali né la MB Multiservice s.r.l. né l'operatore assumeranno alcuna responsabilità.

L'operatore monitorerà la casella postale certificata del cliente in modo quotidiano e costante e notificherà al cliente la ricezione della pec, a mezzo inoltro sulla sua casella postale ordinaria (attivando l'opzione notifica di ricevimento), indicando il mittente, l'orario di ricezione e l'oggetto della pec.

Soltanto dietro precisa autorizzazione da parte del cliente (che andrà richiesta nella mail di inoltro della pec, unitamente ad eventuali istruzioni ai fini della risposta), l'operatore provvederà a rispondere alla pec, ma dovrà ricevere in bozza il testo della risposta da parte del cliente ovvero indicazioni molto precise.

Dietro richiesta da parte del cliente e ricezione da questi di indicazioni precise ovvero di un draft di testo, l'operatore potrà inviare email dalla casella di posta certificata per conto del cliente.

Se a seguito della notifica di ricezione della pec via email ordinaria da parte dell'operatore, non pervenisse allo stesso notifica di ricevimento da parte del cliente entro e non oltre le 24 ore, questi dovrà assicurarsi che l'inoltro sia andato a buon fine ripetendo l'inoltro della pec a mezzo posta ordinaria e chiedendo al cliente espressa conferma dell'avvenuta ricezione. L'operazione verrà ripetuta fino a che l'operatore non riceva conferma da parte del cliente.

È esclusa dal servizio qualsiasi attività che richieda *know how* tecnico da parte dell'operatore, che abbia natura professionale, commerciale e, in ogni caso, che presupponga la conoscenza da parte dell'operatore dell'attività svolta dal cliente.

Le comunicazioni tra il cliente e l'operatore avverranno a mezzo email attraverso l'indirizzo di posta info@rispondoio.it e l'indirizzo di posta elettronica del cliente. Dell'attività svolta, l'operatore provvederà alla comunicazione al cliente tramite email.

1.4 GESTIONE FATTURAZIONE

Il servizio consiste nella gestione della fatturazione elettronica per conto dei clienti.

Il cliente che attiverà il servizio darà in gestione non esclusiva a MB Multiservice s.r.l. la propria fatturazione elettronica attiva e/o passiva, fornendo le credenziali di accesso, fermo restando che egli resterà sempre responsabile degli adempimenti sottonesi, dovuti, richiesti con riferimento al proprio ciclo di fatturazione sia attiva che passiva, rispetto al quale né la MB Multiservice s.r.l. né l'operatore assumeranno alcuna responsabilità.

Con riferimento alla fatturazione passiva, il cliente, qualora voglia, autorizzerà l'operatore a fornire i dati per la fatturazione allo specifico cliente ai fini dell'emissione della fattura passiva, indicando il mezzo di comunicazione prescelto.

L'operatore monitorerà l'area fatturazione elettronica del cliente in modo quotidiano e costante e notificherà al cliente la ricezione di fatture passive a mezzo inoltro sulla sua casella postale ordinaria (attivando l'opzione notifica di ricevimento) o in diversa modalità selezionata dal cliente stesso, indicando il mittente, l'orario di ricezione e l'oggetto della fattura.

Se a seguito della notifica di ricezione della fattura via email ordinaria da parte dell'operatore, non pervenisse allo stesso avviso di ricevimento da parte del cliente entro e non oltre le 24 ore, l'operatore dovrà assicurarsi che l'inoltro sia andato a buon fine ripetendo l'inoltro della fattura a mezzo posta ordinaria e chiedendo al cliente espressa conferma dell'avvenuta ricezione. L'operazione verrà ripetuta fino a che l'operatore non riceva conferma da parte del cliente.

Con riferimento alla fatturazione attiva, il cliente comunicherà all'operatore tutti i dati per l'emissione della fattura, specificando se si debba emettere preventivamente nota proforma.

In particolare, il cliente è responsabile di indicare all'operatore il proprio regime fiscale - della cui esattezza è pienamente responsabile -, l'intestazione della fattura, il destinatario, l'oggetto, l'importo della fattura, l'applicazione degli oneri da includere (ad esempio contribuzione, iva, ritenuta d'acconto, spese, spese generali, ecc.), nonché le modalità di pagamento e le eventuali coordinate bancarie di accredito.

L'operatore, una volta predisposto il documento, chiederà conferma dell'esattezza del suo contenuto al cliente.

Ottenuta la conferma da parte del cliente, l'operatore:

- (i) in caso di fattura la trasmetterà al sistema di interscambio. In caso di nota fattura, l'operatore concorderà con il cliente dei *reminder* da inviare al cliente alle scadenze che questi indicherà, ai fini della verifica dell'avvenuto pagamento da parte del destinatario della fattura;
- (ii) in caso di nota proforma, a scelta del cliente, la trasmetterà al cliente stesso o al destinatario nelle forme che il cliente indicherà. In caso di nota proforma, l'operatore concorderà con il cliente dei *reminder* da inviare al cliente alle scadenze che questi indicherà, ai fini della verifica dell'avvenuto pagamento da parte del destinatario della nota proforma.

Le comunicazioni tra il cliente e l'operatore avverranno a mezzo email attraverso l'indirizzo di posta info@rispondoio.it e l'indirizzo di posta elettronica del cliente. Dell'attività svolta, l'operatore provvederà alla comunicazione al cliente tramite email.

1.5 GESTIONE TRASFERTE

Il servizio consiste nella gestione delle trasferte per conto dei clienti.

Il servizio si articolerà nei seguenti passaggi:

- 1) il cliente segnalerà l'esigenza di una trasferta all'operatore;
- 2) a tal fine, il cliente indicherà all'operatore la destinazione, il numero dei soggetti che viaggeranno, i loro nominativi e dati personali, le date del viaggio ed i range orari che interessano, nonché il mezzo di trasporto prescelto;
- 3) l'operatore, quindi, effettuerà una ricerca sulla base delle informazioni ricevute e comunicherà in tempi rapidi al cliente alcune opzioni in linea con le sue richieste, corredate dal prezzo della prenotazione;
- 4) il cliente effettuerà la propria scelta comunicandola all'operatore in dettaglio;
- 5) ai fini del completamento della prenotazione, il cliente avrà due opzioni (i) comunicare all'operatore i dati della propria carta di credito, con espressa autorizzazione all'utilizzo, ai fini del perfezionamento della prenotazione, ovvero (ii) fornire tramite bonifico alla MB Multiservice s.r.l. la provvista necessaria al perfezionamento della prenotazione. A provvista ricevuta, la MB Multiservice s.r.l. con la propria carta di credito effettuerà la prenotazione;
- 6) a prenotazione completata, l'operatore trasmetterà al cliente il riepilogo e la ricevuta del viaggio e, ove possibile, opzionerà anche la notifica diretta del riepilogo del viaggio al cliente da parte della compagnia di viaggio;
- 7) il giorno prima della partenza e del ritorno, l'operatore effettuerà un *reminder* al cliente con i dati della prenotazione. In caso di viaggio aereo, il cliente potrà richiedere l'effettuazione del check in online che l'operatore effettuerà, trasmettendo al cliente le carte di imbarco;
- 8) qualora l'operatore, in base alle *policies* delle compagnie aeree, venisse da queste reso edotto di ritardi e/o cancellazioni, informerà senza indugio il cliente;
- 9) analoghe procedure andranno seguite in caso di prenotazioni di alberghi o di noleggio auto;
- 10) l'attività svolta sarà dall'operatore comunicata al cliente via email.

2. TARIFFE, PREZZI DI LISTINO E SCONTISTICA iva esclusa

2.1 Tariffe e sconti del servizio di "Segreteria Telefonica"

Sono previste tre tipologie di tariffe: "A Consumo", "All In" e "Ricaricabile". Nel canone delle tariffe "All In" sono comprese delle Risposte e dei minuti di conversazione.

| | Listino a Consumo | | | Listino All In | | |
|--|---|------------|----------|----------------|------------|------------|
| | Start | Start Plus | Business | Start | Start Plus | Business |
| Canone Mensile € | 35 | 70 | 150 | 80 | 170 | 400 |
| Scatto alla risposta € | 0,4 | 0,2 | 0,18 | | | |
| Costo Ricezione €/min | 0,7 | 0,6 | 0,5 | | | |
| Risposte comprese nel Canone | | | | 60 | 140 | 400 |
| Minuti in ricezione + Inoltro | | | | 120 | 280 | 800 |
| Scatto Risposta Extra € | | | | 0,4 | 0,2 | 0,18 |
| Minuti in Ricezione Extra €/min | | | | 0,7 | 0,6 | 0,5 |
| Servizi Aggiuntivi | Applicabili a tutti i listini disponibili (Consumo + All In) | | | | | |
| Notifica e-mail | Gratis | Gratis | Gratis | Gratis | Gratis | Gratis |
| Inoltro a rete fissa €/min. | 0,04 | 0,04 | 0,04 | 0,04 extra | 0,04 extra | 0,04 extra |
| Inoltro a rete mobile €/min. | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 extra | 0,2 extra | 0,2 extra |
| Il Contratto ha durata di 1 anno. I costi delle conversazioni sono a minuto, ma verranno addebitati i secondi effettivamente utilizzati. | | | | | | |
| Lo sconto previsto è del 15% sul prezzo di Listino del canone e del 20% sul Listino degli altri costi. | | | | | | |

| Listino Ricaricabile | |
|---|-----|
| Canone €/Mese | 20 |
| Inoltro Telefonate €/Mese | 20 |
| Ricarica 110 Minuti | 105 |
| Ricarica 192 Minuti | 218 |
| Ricarica 369 Minuti | 430 |
| Al termine della Ricarica sarà possibile effettuare una nuova. Il Contratto ha durata di 1 anno ed il pagamento degli importi fissi e della ricarica avviene all'atto della firma del contratto. Prezzi e sconto iva esclusa. | |
| Lo sconto previsto è del 10% rispetto al listino ricaricabile. | |

2.2 Tariffe e sconti "Altri Servizi"

| Altri Servizi | Prezzi per singola operazione IVA esclusa con segreteria telefonica | Prezzi per singola operazione IVA esclusa senza segreteria telefonica |
|--|--|--|
| Gestione Agenda | 1 Euro | 2 Euro |
| Gestione Pec | 1 Euro | 2 Euro |
| Gestione Fatturazione | 2 Euro | 4 Euro |
| Gestione Trasferte | 10 Euro | 15 Euro |
| N.B. Lo sconto previsto è del 15% sul prezzo di Listino | | |

