



mailware collaboration suite

MANUTENZIONE BASE PER PRODOTTI GPL



Manutenzione Base
per
Prodotti Babel rilasciati in licenza GPL

Indice generale

<i>1 - Introduzione</i>	<i>3</i>
1.1 - <i>Manutenzione Base</i>	3
<i>2 - Modalità di fornitura dei servizi di assistenza</i>	<i>3</i>
2.1 - <i>Servizio di assistenza Manutenzione Base</i>	3
2.2 - <i>Attività a carico Del Cliente</i>	4
2.3 - <i>Ingaggio del Service Desk</i>	4
2.3.1 - <i>Modalità di Contatto</i>	5
2.3.2 - <i>Apertura del Ticket</i>	5
2.4 - <i>Livelli di servizio</i>	6
2.5 - <i>Conto ore</i>	6

Introduzione

Manutenzione Base

I prodotti software e le soluzioni di Babel, rilasciati alla comunità in codice sorgente ed utilizzati sotto licenza d'uso GPL non sono soggetti a nessuna garanzia da parte del produttore. Babel non sarà pertanto responsabile del buon funzionamento del software, della esenzione da difetti, della rispondenza alle caratteristiche funzionali pubblicate, ne' della correttezza della documentazione a corredo del prodotto.

Per ulteriori informazioni su termini e condizioni di licenza d'uso del Prodotto, si rimanda al contratto di licenza allegato al Prodotto.

Babel offre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto di manutenzione che:

- ..1 consente il contatto con il service desk di assistenza tecnica;
- ..2 fornisce prestazioni tecniche per assistenza e supporto al Prodotto.

Modalità di fornitura dei servizi di assistenza

Servizio di assistenza Manutenzione Base

Il servizio, nei limiti del conto ore come più sotto specificato, comprende la manodopera, per mantenere o riportare il Prodotto al corretto stato di funzionamento. Con il servizio di manutenzione Base, il cliente acquista la disponibilità del Service Desk e un effort di 10 ore di Engineering che saranno accreditate su apposito conto ore.

Il servizio di assistenza sarà prestato da remoto telefonicamente e/o intervenendo in remote shell attingendo al conto ore del cliente che verterà scalato di volta in volta in relazione al tempo impiegato per l'intervento.

Il servizio prevede le seguenti prestazioni:

- Help Desk (primo supporto all'analisi del problema);
- presa in carico (inserimento del ticket nel sistema centralizzato ed assegnazione di un tecnico di primo livello);
- intervento (prima risposta da parte del tecnico incaricato);
- analisi preliminare;
- risoluzione dell'anomalia (eventualmente anche attraverso l'applicazione di workaround) per il ripristino delle funzionalità previste;
- fornitura di eventuali patch e della relativa documentazione per l'installazione;
- fornitura di eventuali aggiornamenti della documentazione del Prodotto;
- supporto tecnico generico per l'installazione dei prodotti, la configurazione, per l'installazione della patch, per test e collaudi.

Pur non garantendo l'efficacia dell'intervento, Babel farà il possibile per

risolvere il problema del cliente nel minor tempo possibile ed entro i tempi previsti dalla disponibilità del conto ore del cliente.

Attività a carico Del Cliente

Per usufruire dei servizi di assistenza, sia in regime di garanzia che di manutenzione, il cliente è tenuto ad eseguire le seguenti attività:

- apertura formale della chiamata in una delle modalità disponibili;
- supporto esaustivo durante l'analisi del problema che verrà condotta dal tecnico Babel incaricato:
 - fornitura delle informazioni richieste dal tecnico;
 - esecuzione di tool e/o di comandi diagnostici secondo le indicazioni del tecnico Babel incaricato ed invio dei risultati via email o secondo le modalità concordate;
 - installazione di patch su indicazione del tecnico Babel;
 - riconfigurazione dei sistemi secondo le indicazioni del personale Babel;
- 1. gestione dei sistemi di backup e conservazione dei dati archiviati;
- 2. supporto alla esecuzione dei test funzionali e dei necessari collaudi;
- 3. supporto post-rilascio per verificare il corretto funzionamento dei sistemi.

Ingaggio del Service Desk

Il Service Desk è l'organo cui compete la presa in carico dei ticket, l'analisi e la risoluzione delle anomalie riscontrate durante l'uso del Prodotto coperto da contratto di manutenzione. Anche le richieste di manutenzione evolutiva passano attraverso il Service Desk, che generalmente si occupa di fare un escalation verso il gruppo di competenza.

Le modalità di ingaggio del Service Desk sono le stesse indipendentemente dal livello di servizio (garanzia/manutenzione):

Modalità di Contatto	Riferimenti	Disponibilità del servizio
E-mail	supporto@babel.it	24 x 7
Telefono	+39 06 98269699	8 x 5

Modalità di Contatto

via Mail

Le richieste possono essere inviate direttamente all'indirizzo e-mail indicato nella tabella. Appena possibile, un tecnico inserirà la richiesta nel sistema

centralizzato e proseguirà la gestione del ticket. Da questo momento, ulteriori comunicazioni possono avvenire via mail o direttamente attraverso un'interfaccia Web.

via Telefono

In alternativa, è possibile utilizzare il numero telefonico indicato per aprire una richiesta di assistenza. L'operatore che risponde alla chiamata inserirà direttamente i dati riportati dal cliente nel sistema centralizzato ed aprirà un ticket che da questo momento sarà consultabile direttamente attraverso un'interfaccia Web.

Apertura del Ticket

Indipendentemente dalla modalità di contatto, al momento dell'apertura della richiesta devono essere fornite le seguenti informazioni:

1. Contatto di riferimento (automatico se via web)
 1. Indirizzo e-mail
 2. Numero telefonico
1. Tipo di richiesta
 1. Incident - malfunzionamento o problema relativo al prodotto
 2. Request - richiesta di supporto
- a) Oggetto della richiesta
 - es. "Problema login utente j.doe"
- Descrizione dettagliata del problema
 - Utenti/Sistemi/Servizi/Processi coinvolti dal problema
 - Procedura per riprodurre il problema (se possibile)

Livelli di servizio

Babel farà' quanto possibile per eseguire le attività richieste nel minor tempo possibile. Le chiamate saranno gestite normalmente entro il giorno lavorativo successivo.

Le attività saranno eseguite con continuità in orario di ufficio fino alla risoluzione del problema o al termine della disponibilità del conto ore.

Conto ore

All'attivazione del contratto di manutenzione, sarà predisposto un conto ore dal quale saranno detratti i tempi di lavorazione dei ticket di assistenza. Mensilmente e al termine di ogni intervento, Babel invierà al cliente il prospetto riepilogativo del conto ore con l'indicazione degli interventi eseguiti e relativo effort speso.

Il conto ore sarà azzerato in ogni caso alla scadenza del 12 mese dalla data di attivazione.

