

ImagicleCare

Guida di riferimento per i piani di supporto e manutenzione del software

Rel. 4.1 – valida dal 1 Marzo 2020



Imagicle spa
Via Fondacci, 272
55054 Massarosa
(LU) Italy

T +39.0584.943232
F +39.0584.943325
E info@imagicle.com
W www.imagicle.com

€ 353.080,00 paid up cap.
VAT ID IT 01715870463
company reg. 01715870463

a company part of Quinta spa

Sommario

Introduzione	4
Un piano per ogni cliente	4
Tabella di confronto tra i Piani ImagicleCare.....	5
Livello di servizio	6
Matrice di Escalation	6
Programma software	7
Manutenzione e aggiornamenti software.....	7
Aggiornamenti di sicurezza del software.....	7
Supporto Tecnico	8
Periodo del servizio	8
Durata del servizio.....	8
Ticket - richiesta di supporto	8
Service Level Agreement	9
Livello di supporto	10
Periodo e orario di servizio.....	10
Canali di supporto	11
Supporto proattivo.....	11
Come funziona	12
Cosa dovrebbe aspettarsi il cliente.....	12
Requisiti.....	13
Garanzia e assistenza sui prodotti hardware.....	14
Responsabilità del Cliente	15
Ulteriori condizioni	15

Introduzione

Scegliendo un prodotto Imagicle, hai fatto un importante investimento per la tua azienda.

La capacità di ottimizzare tale investimento dipende però da come la tua applicazione viene gestita ogni giorno e rimane in efficienza per garantirti i suoi servizi al momento opportuno.

Per te, Imagicle ha sviluppato un programma di supporto tecnico completo di manutenzione del software, attento alle tue richieste ed in grado di assisterti in ogni situazione. Il nostro Team di supporto è pronto ad aiutarti per mantenere il corretto funzionamento della tua applicazione lasciandoti libero di dedicarti al tuo lavoro con tranquillità.

In ogni prodotto Imagicle è incluso infatti il nostro servizio di supporto tecnico **ImagicleCare Basic** per i primi 12 mesi che ti mette a disposizione un team di specialisti capace di risponderti in 7 lingue (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo, portoghese e arabo), ma se desideri avere un servizio di assistenza ancora più avanzato, con tempi di risposta predeterminati e sicuri, hai la possibilità di sottoscrivere il programma **ImagicleCare Gold**. Inoltre, se hai bisogno di un servizio di supporto 24/7/365 che ti assista durante e al di fuori degli orari di lavoro, puoi sottoscrivere il nostro programma **ImagicleCare Platinum**, creato per soddisfare le tue richieste più avanzate.

I servizi di assistenza ImagicleCare non sono finalizzati a guidare il processo di installazione e configurazione del prodotto, né alla realizzazione di personalizzazioni delle soluzioni, ma per supportarvi nell'uso quotidiano delle nostre soluzioni. Per tutte le altre esigenze, saremo lieti di assisterti con i nostri Professional Services.

Un piano per ogni cliente

Imagicle ti mette a disposizione diversi programmi di supporto che si differenziano in relazione alla tipologia di servizi erogati e alla durata del contratto.

	IL PIÙ ACQUISTATO	NUOVO
	Gold	Platinum 24/7
Basic		
Manutenzione del SW 3 rilasci stagionali con minor-major upgrade e bug fixing	Manutenzione del SW 3 rilasci stagionali con minor-major upgrade e bug fixing	Manutenzione del SW 3 rilasci stagionali con minor-major upgrade e bug fixing
Aggiornamenti di sicurezza del SW Manutenzione garantita grazie a patch di sicurezza che risolvono vulnerabilità e prevengono potenziali problemi	Aggiornamenti di sicurezza del SW Manutenzione garantita grazie a patch di sicurezza che risolvono vulnerabilità e prevengono potenziali problemi	Aggiornamenti di sicurezza del SW Manutenzione garantita grazie a patch di sicurezza che risolvono vulnerabilità e prevengono potenziali problemi
Supporto tecnico <ul style="list-style-type: none"> • Orario d'ufficio • Best effort SLA 	Supporto tecnico <ul style="list-style-type: none"> • Orario/giorni estesi • 60' SLA • Supporto remoto • Supporto proattivo* 	Supporto tecnico <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 • 60' SLA • Supporto remoto • Supporto proattivo • Esperto del supporto*

* Specialista dedicato disponibile dal 1 Aprile 2020.

Tabella di confronto tra i Piani ImagicleCare

DETTAGLI DEL PROGRAMMA	BASIC	GOLD	PLATINUM
MANUTENZIONE E MIGLIORAMENTI DEL SW			
Manutenzione software e aggiornamenti			
Bug fixes - 3 rilasci stagionali	●	●	●
Nuove funzionalità - 3 rilasci stagionali	●	●	●
AGGIORNAMENTI DI SICUREZZA DEL SW			
OWASP-10	●	●	●
Vulnerability fixes	●	●	●
SUPPORTO TECNICO			
Canali di supporto			
Help Center web	●	●	●
Supporto via web-email	●	●	●
Supporto telefonico	●	●	●
Supporto via chat	●	●	●
Supporto remoto (es: Webex)	-	●	●
Modalità operativa			
Tickets illimitati via web o via mail	●	●	●
Supporto Remoto	●	●	●
Supporto On-Site	Opzionale ¹	Opzionale ¹	Opzionale ¹
Livello di servizio			
Priorità	-	●	●
Tempo di risposta predefinito	-	●	●
Livello di supporto			
1 - Utilizzatori finali	-	Opzionale ²	Opzionale ²
2 - Amministratore di sistema (cliente/reseller)	●	●	●
Orari e periodi di servizio			
Orari di accesso	Orari d'ufficio	Orari d'ufficio	24X7X365
Orario d'ufficio continuato	●	●	●
Periodo standard - Giorni lavorativi	●	●	●
Periodo esteso – Sabato	-	●	●
Reperibilità fuori dagli orari di lavoro	-	-	●
Festività nazionali	-	●	●
Servizi speciali			
Supporto proattivo	-	●	●
Specialista dedicato ³	-	-	●

La durata del contratto potrebbe essere inferiore in caso il prodotto vada in 'End of Support'. Controlla qui www.imagicle.com/go/EOL le date di 'End of Support' dei prodotti. Lingue supportate: Italiano, Inglese, Tedesco, Francese, Spagnolo, Portoghese e Arabo

NOTES

1. Il supporto on-site è disponibile solo in specifiche aree ed è valutato in base al progetto, in accordo con il cliente e sulla base delle dimensioni e delle esigenze specifiche.
2. I servizi di supporto diretto agli utilizzatori, quali ad esempio gli operatori del customer service, sono offerti con valutazione a progetto, in accordo con il cliente, sulla base delle dimensioni e delle esigenze specifiche.
3. Disponibile dal 1 Aprile 2020

Livello di servizio

Gli iscritti a ImagicleCare Platinum e Gold hanno priorità rispetto agli iscritti al piano Basic.

Priorità e tempi massimi di presa in carico	IMAGICLECARE BASIC Max tempo presa in carico	IMAGICLECARE GOLD Max tempo presa in carico	IMAGICLECARE PLATINUM Max tempo presa in carico *
P1 CRITICA – IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi	entro il giorno lavorativo successivo	< 60 minuti	< 60 minuti
P2 ALTA – IMPATTO SIGNIFICATIVO l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi	2 giorni lavorativi	< 2 ore lavorative	< 2 ore lavorative
P3 MEDIA – IMPATTO MINORE l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio	al meglio di quanto possibile	< 4 ore lavorative	< 4 ore lavorative
P4 BASSA – IMPATTO MINIMO/NESSUNO l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi	al meglio di quanto possibile	< 8 ore lavorative	< 8 ore lavorative

* Viene aperto automaticamente un ticket nel nostro CRM. Un allarme viene attivato nella nostra piattaforma di supporto attiva 24 ore su 24 richiedendo l'intervento del tecnico disponibile su chiamata. Opzione disponibile solo per i casi P1 e P2.

Matrice di Escalation

TEMPO DI ESCALATION**

IMAGICLECARE BASIC	2 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
IMAGICLECARE GOLD	2 ore lavorative	4 ore lavorative	8 ore lavorative	16 ore lavorative	40 ore lavorative
IMAGICLECARE PLATINUM	2 ore lavorative	4 ore lavorative	8 ore lavorative	16 ore lavorative	40 ore lavorative
P1 CRITICA – IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi	Team Leader		Support Manager	Co-CEO and CTO	
P2 ALTA – IMPATTO SIGNIFICATIVO l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi	Support Team	Team Leader		Support Manager	Co-CEO and CTO
P3 MEDIA – IMPATTO MINORE l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio	Support Team			Team Leader	Support Manager
P4 BASSA – IMPATTO MINIMO/NESSUNO l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi	Support Team				Team Leader

** Il tempo tra l'apertura del caso e il coinvolgimento ad alto livello di Imagicle, non considerando il tempo trascorso per attività richieste al cliente o a terze parti.

Programma software

Manutenzione e aggiornamenti software

Imagicle ha scelto di offrire ai propri clienti le migliori soluzioni attraverso una politica innovativa di aggiornamenti software costanti in ottica di servizio.

Tutti i rilasci, che includono sia correzioni che nuove feature e nuovi prodotti, sono concentrati in 3 rilasci stagionali: in primavera, estate ed in inverno di ogni anno. Grazie alla cadenza stagionale fissa è più facile pianificare gli aggiornamenti dei propri sistemi, ma anche sapere quando e quali novità arriveranno. Oltre a questo, un'opera costante al fianco dei costruttori e dei partner garantisce l'interoperabilità delle soluzioni Imagicle con le nuove piattaforme di comunicazione. Così quando sarà il momento di aggiornare il sistema UC – IPPBX in uso, sarà possibile farlo con la tranquillità di sapere che sarà sempre possibile utilizzare le applicazioni Imagicle preferite.

Sia i clienti che hanno sottoscritto un piano ImagicleCare Basic che quelli che hanno scritto un piano ImagicleCare Gold hanno diritto ad accedere a:

- **Rilasci stagionali – bug fixing:** Bug fixes e Patches saranno rilasciate solo con l'ultima release del prodotto, in periodi prefissati ogni anno con 3 rilasci stagionali. Le nuove release sono normalmente retro compatibili, ma in alcuni casi la totale retro compatibilità potrebbe non essere possibile;
- **Rilasci stagionali – nuove funzionalità:** 3 nuove releases in periodo prefissati per ogni anno per i tuoi upgrade e conoscere in anticipo le novità.

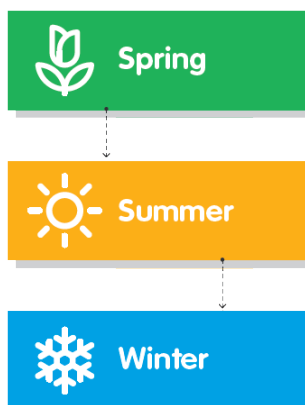
Software maintenance and upgrades	BASIC	GOLD	PLATINUM
Rilasci stagionali - bug fixing	●	●	●
Rilasci stagionali - nuove funzionalità	●	●	●

Aggiornamenti di sicurezza del software

Gli aggiornamenti di sicurezza sono inclusi nel tuo piano di supporto. Nel caso in cui Imagicle rilevi una vulnerabilità al portale Web dell'Imagicle UC Suite incluso negli OWASP 10 consultabili sul [sito Web ufficiale](#), verrà pianificato e rilasciato un aggiornamento.

Lo stesso può accadere in caso di vulnerabilità generiche diverse da OWASP 10.

Tutti i fixes rilasciati sono destinati all'ultima versione dell'Imagicle UC Suite rilasciata. Per approfittare dei fixes, devi assicurarti di aver effettuato l'aggiornamento dell'ultima versione disponibile che è inclusa gratuitamente nel tuo piano di supporto.



Supporto Tecnico

I piani ImagicleCare offrono numerosi servizi che includono il supporto software post-installazione.

Periodo del servizio

Tutte le soluzioni Imagicle includono i servizi Basic per 1 anno. È possibile avere un servizio di assistenza ancora più avanzato, sottoscrivendo un servizio ImagicleCare Gold o Platinum.

I piani ImagicleCare non hanno un periodo minimo di sottoscrizione, ma l'acquisto contestuale di più anni di ImagicleCare Gold e Platinum permette di usufruire di sconti rilevanti (guarda la sezione [Come acquistare un programma ImagicleCare](#) per saperne di più).

Rinnovi

È necessario rinnovare il contratto prima della scadenza contrattuale per avere continuità di servizio. Il periodo di copertura dei servizi di supporto ImagicleCare sarà esteso a partire dalla data di scadenza del precedente contratto, qualora attivo o scaduto da meno di 120 giorni. Per i contratti scaduti da oltre 120 giorni il periodo di copertura decorrerà dalla data dell'ordine di rinnovo e sarà applicata l'Upgrade Fee (vedi sezione Upgrade Fee per rinnovi in ritardo).

Prodotti in End Of Support – End Of Life

La durata del contratto potrebbe essere inferiore in caso il prodotto vada in 'End of Support'. Imagicle non sarà più in grado di fornire supporto per qualsiasi prodotto in stato di End Of Life (EOL). È possibile verificare su www.imagicle.com/go/EOL le date di 'End of Support' dei prodotti.

Durata del servizio

La durata dei piani di supporto è specificata nell'ordine di vendita. Se non specificato, il piano verrà attivato automaticamente al momento della registrazione del prodotto sul sito Imagicle.

Nel caso di acquisti delle licenze a subscription, il piano inizia automaticamente alla data indicata come "termine iniziale" nel contratto di subscription (corrispondente alla data effettiva specificata nell'Ordine di vendita stesso o, in sua assenza, la data in cui l'ultimo tra Imagicle e il Cliente esegue l'ordine).

Si prega di controllare i nostri termini legali qui www.imagicle.com/Imagicle-Legal-terms

Moduli aggiuntivi, licenze Client, licenze di ridondanza e customizzazioni.

Per i moduli aggiuntivi, customizzazioni di prodotto, licenze dei prodotto client e per le licenze di ridondanza, il periodo di copertura è co-terminato a quello del prodotto base a cui sono associati.

A titolo di esempio, il modulo addizionale "Digital Fax business continuity & load bal. Module" avrà la stessa scadenza della licenza Digital Fax a cui è associato.

Ticket - richiesta di supporto

Program Details	BASIC	GOLD	PLATINUM
Tickets illimitati	●	●	●
Apertura ticket via web	●	●	●

Per richiesta di supporto, denominata anche "ticket", si intende una domanda inoltrata per ottenere assistenza relativa a una singola problematica e definita dall'intervento che è ragionevole effettuare al fine di risolverla.

Per singola problematica si intende un problema che non può essere ulteriormente suddiviso in problemi secondari. In caso contrario, ciascun problema secondario sarà considerato oggetto di una richiesta di supporto separata che verrà trattata con la relativa priorità.

Sia con il piano Basic che con i piani Gold e Platinum, il numero di ticket è illimitato.

Apertura di un ticket

Il miglior modo per aprire un ticket è dal sito web support.imagicle.com, che garantisce l'instradamento più rapido al team di supporto che prenderà in carico con la massima efficienza la richiesta.

Qualora non sia possibile utilizzare il sito, sarà possibile aprire una richiesta di intervento telefonicamente.

Service Level Agreement

I servizi inclusi in ImagicleCare Gold e Platinum prevedono definizioni di priorità di intervento basate su criteri di severità dei problemi riscontrati ed il tempo di risposta dipende dalla priorità della richiesta e dal carico di lavoro del reparto *Help Desk*.

I piani Imagicle Care Gold e Platinum hanno tempi di risposta e di presa in carico ristretti e migliori del piano Imagicle Care Basic, in grado di garantire il massimo supporto in qualsiasi condizione.

Service level agreement	BASIC	GOLD	PLATINUM
Priorità	-	●	●
Tempo di risposta predefinito	-	●	●

Processamento delle richieste ed apertura del caso.

Imagicle processerà le richieste di supporto per determinare la priorità e via email, notificherà al cliente quando la richiesta verrà trattata in accordo con la tabella che segue.

All'apertura del caso di supporto sarà assegnato un numero di ticket con cui sarà possibile tracciare il servizio fino alla risoluzione del problema.

Processamento delle richieste	IMAGICLE CARE BASIC Priority Notification	IMAGICLE CARE GOLD Priority Notification	IMAGICLE CARE PLATINUM Priority Notification
P1 CRITICA – IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi.	Entro 4 ore	Entro 30 minuti	Entro 30 minuti

Criteri e tempi massimi di presa incarico

Le richieste dei clienti che hanno sottoscritto un programma ImagicleCare Gold hanno sempre priorità sulle richieste di supporto di Basic.

Imagicle attribuirà la priorità ai casi sulla base della seguente tabella:

Priorità e tempi massimi di presa in carico	IMAGICLE CARE BASIC Max tempo presa in carico	IMAGICLE CARE GOLD Max tempo presa in carico	IMAGICLE CARE PLATINUM Max tempo presa in carico
CRITICA – IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi	entro il giorno lavorativo successivo	< 60 minuti	< 60 minuti
ALTA – IMPATTO SIGNIFICATIVO l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi	entro 2 giorni lavorativi	< 2 orari lavorativi	< 2 orari lavorativi
MEDIA – IMPATTO MINORE l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio	al meglio di quanto possibile	< 4 orari lavorativi	< 4 orari lavorativi
BASSA – IMPATTO MINIMO/NESSUNO l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi	al meglio di quanto possibile	< 8 orari lavorativi	< 8 orari lavorativi

Il tempo massimo di risposta viene calcolato in base all'orario lavorativo Imagicle.

Imagicle ha facoltà di ridurre il livello di priorità qualora il Cliente non sia in grado di fornire le risorse o le risposte adeguate che consentano di procedere alla risoluzione del problema.

Imagicle potrebbe richiedere al Cliente collaborazione per determinare il problema ed effettuare attività di risoluzione. La determinazione del problema e le attività di risoluzione possono includere l'esecuzione di analisi di rete, la registrazione di messaggi di errore, la raccolta di informazioni relative alla configurazione, la modifica delle configurazioni del prodotto, l'installazione di nuove versioni software o di nuovi componenti oppure la modifica di processi.

Il Cliente è responsabile dell'implementazione delle procedure necessarie per la salvaguardia dell'integrità e della sicurezza del software e dei dati da un eventuale accesso non autorizzato, nonché per il ripristino di file danneggiati o persi a causa di errori irreversibili.

Livello di supporto

Le soluzioni Imagicle sono soluzioni complesse che interoperano con diversi sistemi dei clienti, quali ad esempio la piattaforma di comunicazione, sistemi di autenticazione come Active Directory, server di posta elettronica, ma anche con le reti di comunicazione dei service provider. Per l'analisi e la risoluzione di molte richieste di supporto sono pertanto necessarie specifiche competenze sistemistiche e talvolta la possibilità di intervenire sulle configurazioni anche dei sistemi di comunicazione, IP-PBX, cosa che soltanto partner/rivenditori Imagicle e amministratori di sistema esperti dei reparti IT/TLC dei clienti, sono in grado di operare.

Per questo Imagicle distingue due livelli di supporto:

Level of support	BASIC	GOLD	PLATINUM
1 livello - Utilizzatori finali	-	Opzionale ²	Opzionale ²
2 livello - Amministratore di sistema (cliente/reseller)	●	●	●

Supporto li 1° livello agli utilizzatori finali:

E' il supporto erogato agli utenti del prodotto, per richieste relative a problematiche comuni, riguardanti performance, malfunzionamenti e utilizzo del prodotto non ancora analizzate da esperti del settore. Questo tipo di richieste non è incluso nei piani di assistenza ImagicleCare che prevedono sempre un'analisi iniziale da parte del partner/rivenditore Imagicle o dell'amministratore del sistema Imagicle del cliente.

Su base progetto Imagicle può offrire tale supporto diretto, ad esempio per gli operatori del customer service, ai clienti che hanno sottoscritto un piano ImagicleCare Gold.

Il 1° livello di supporto per gli utilizzatori finali non è disponibile tramite il servizio di reperibilità al di fuori degli orari di lavoro.

Supporto di 2° livello agli amministratori di sistema

E' il supporto specialistico erogato per richieste già sottoposte ad un processo di troubleshooting da parte del partner/rivenditore Imagicle o dell'amministratore del sistema Imagicle del cliente che abbiano già posto in essere ogni sforzo per risolverle. In caso in cui i tecnici non siano in grado di risolvere il problema o abbiano individuato un'anomalia nel prodotto può anche essere coinvolto direttamente il reparto R&D.

Imagicle offre questo livello di supporto agli amministratori del sistema Imagicle sia dei propri partner/rivenditori sia del cliente finale, che dovrà essere nelle condizioni di effettuare il troubleshooting ed eventuali modifiche di configurazione sulla suite Imagicle e sul sistema UC. L'intervento del partner/rivenditore potrà talvolta rendersi comunque necessario.

Periodo e orario di servizio

Il servizio di supporto è disponibile per tutti i clienti nei giorni lavorativi, nei seguenti orari di ufficio:

Lunedì al Venerdì con orario continuato dalle 9:00 alle 18.00 (CET/CEST).

Per i clienti che hanno sottoscritto un piano ImagicleCare Gold, il servizio è inoltre esteso, con gli stessi orari lavorativi, durante il sabato e le festività nazionali italiane (1 Gennaio, 6 Gennaio, Lunedì dopo Pasqua, 25 Aprile, 1 Maggio, 2 Giugno, 15 Agosto, 1 Novembre, 8 Dicembre, 25 Dicembre, 26 Dicembre).

Orari e periodi di servizio	BASIC	GOLD	PLATINUM
Orari di accesso	Orari di lavoro	Orari di lavoro	24X7X365
Orario d'ufficio continuato	●	●	●
Periodo standard - Giorni lavorativi	●	●	●
Periodo esteso – Sabato	-	●	●
Reperibilità al di fuori degli orari di lavoro	-	-	●
Festività nazionali	-	●	●

Servizio di reperibilità al di fuori degli orari di lavoro

Il piano ImagicleCare Platinum garantisce un servizio di reperibilità al di fuori degli orari di lavoro.

Il servizio su chiamata è erogato dal team di reperibilità di Imagicle ed è accessibile dal telefono con un PIN dedicato, fornito al momento dell'acquisto del piano. Tale servizio ha lo scopo di aiutarti a risolvere problemi con priorità critica o alta e di eseguire manutenzioni programmate al di fuori dell'orario di lavoro. Durante il servizio di reperibilità, il servizio R&D di escalation non sarà disponibile.

Il servizio è disponibile solo in lingua inglese e non è disponibile nel fuso orario Asia-Pacifico.

Canali di supporto

I servizi ImagicleCare mettono a disposizione diversi canali di supporto per ogni esigenza.

In primo luogo è disponibile l'[Imagicle Help Center - support.imagicle.com](https://support.imagicle.com) - un portale self-service 24X7X365, che offre numerose risorse on-line, tra cui guide videoguide utente, manuali di amministrazione, una vasta knowledge base, che permettono di trovare una risposta alle domande più comuni.

Sempre dal portale è possibile aprire le richieste di supporto, ed è la modalità più efficiente, ma in caso non sia possibile, i nostri operatori sono pronti ad accogliervi telefonicamente al numero [+39.0584.943232](tel:+390584943232).

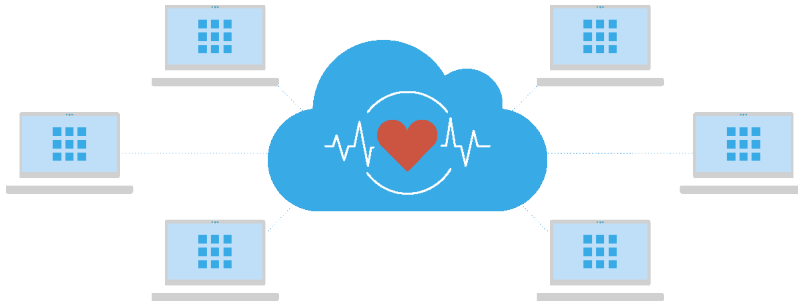
Il supporto viene poi operato tramite email e telefono e, per i clienti che hanno sottoscritto il contratto ImagicleCare Gold o Platinum, attraverso strumenti di supporto remoto, con cui gli specialisti Imagicle potranno intervenire direttamente sui server dove sono installate le applicazioni.

Canali di supporto	BASIC	GOLD	PLATINUM
Help Center web	●	●	●
Supporto via web-email	●	●	●
Supporto telefonico	●	●	●
Supporto via chat	●	●	●
Supporto remoto (es: Webex)	-	●	●

Supporto proattivo

I piani di ImagicleCare Gold e Platinum offrono un servizio proattivo che garantisce un controllo costante dello stato della tua UC Suite attraverso una connessione sicura con il Cloud di Imagicle. Tramite questo servizio, verrai avvisato in caso di inefficienze, degrado delle prestazioni dell'applicazione o di errori avvenuti.

Questo avviso tempestivo dei problemi critici dà la possibilità al nostro team di supporto di collaborare con te e di agire velocemente alla risoluzione del problema, riducendone così il rischio di aumento.



Come funziona

1. L'Imagicle UC Suite traccia e raccoglie le metriche pertinenti dal sistema, CPU e RAM dal processo, disco e database, server Web ed eventi dalla VM ed eventi relativi alle applicazioni dai processi Imagicle.
2. I dati vengono inviati al Cloud Imagicle attraverso la connessione del Cloud Licensing.
3. I dati vengono analizzati grazie ad uno strumento di monitoraggio che genera allarmi al raggiungimento di specifiche soglie ed eventi.

Cosa dovrebbe aspettarsi il cliente.

In caso di problemi rilevati grazie al Supporto Proattivo, verrà aperto automaticamente un ticket nel CRM di Imagicle, che lo prenderà in carico seguendo le procedure standard e i service level agreement.

Per i contratti ImagicleCare Platinum, un allarme viene attivato nella piattaforma di controllo e gestione di Imagicle (attiva 24 ore su 24) richiedendo l'intervento del tecnico disponibile su chiamata.

Priorità e tempi massimi di presa in carico	IMAGICLECARE GOLD Max tempo presa in carico*	IMAGICLECARE PLATINUM Max tempo presa in carico*
CRITICA – IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi	< 60 minuti	< 60 minuti
ALTA – IMPATTO SIGNIFICATIVO l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi	< 2 orari lavorativi	< 2 orari lavorativi
MEDIA – IMPATTO MINORE l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio	< 4 orari lavorativi	< 4 orari lavorativi
BASSA – IMPATTO MINIMO/NESSUNO l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi	< 8 orari lavorativi	< 8 orari lavorativi

** Il tempo massimo di presa in carico è calcolato in base all'orario lavorativo di Imagicle che differisce in base alla zona geografica (America, Europa e Medio Oriente). Guarda Periodo e Orario di servizio per maggiori dettagli.

I clienti verranno avvisati in caso di:

1. Degradazione del servizio

Malfunzionamento o comportamento inusuale dell'Imagicle UC Suite che potrebbe causare la degradazione o l'interruzione del servizio.

EVENTI MONITORATI	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Arresto anomalo dello stack VoIP su Imagicle UC Suite	P1 CRITICO	< 1 ora

EVENTI MONITORATI	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Arresto anomalo di una delle applicazioni	P1 CRITICO	< 1 ora
Imagicle UC Suite con alta affidabilità che riscontra un problema nel processo di replica	P3 MEDIO	< 4 ore

2. Saturazione dello spazio su disco

La saturazione del **Database** o del **Disco** potrebbero causare degradazione o interruzione del servizio.

EVENTI MONITORATI	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Spazio su disco disponibile per l'Imagicle UC Suite in esaurimento	P4 BASSO	< 8 ore
Spazio su disco disponibile per Imagicle UC Suite vicino alla saturazione	P3 MEDIO	< 4 ore
Spazio disponibile sul database per l'Imagicle UC Suite in esaurimento	P4 BASSO	< 8 ore
Spazio disponibile sul database per l'Imagicle UC Suite vicino alla saturazione	P3 MEDIO	< 4 ore

3. Saturazione della capacità

Al raggiungimento del numero massimo di **canali** o **utenti** disponibili per app, il loro utilizzo potrebbe essere inibito per altri utenti.

DESCRIZIONE	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Esaurimento dei canali (Call Recording)	P3 MEDIO	< 4 ore
Esaurimento delle licenze (Advanced Queueing)	P3 MEDIO	< 4 ore
Esaurimento delle licenze (Auto Attendant)	P3 MEDIO	< 4 ore

4. Errore di connessione al Cloud

Se il sistema interrompe l'invio di informazioni, potrebbe **disconnettersi** da Imagicle Cloud, causando malfunzionamenti o interruzione del servizio.

DESCRIZIONE	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
IAS non è in grado di comunicare con api.imagicle.com.	P1 CRITICAL	< 1 ora

Requisiti

Il Supporto Proattivo sarà disponibile da Marzo 2020 per tutti i clienti con:

1. Imagicle UC Suite versione **Winter '20 o successiva**;
2. **Imagicle UC Suite connessa al Cloud Imagicle**;
3. Imagicle UC Suite abilitata all'invio di dati tramite il suo canale sicuro con Imagicle Cloud attraverso il Portale licenze

Specialista di supporto

Il piano di ImagicleCare Platinum include, inoltre, uno specialista del Supporto Tecnico Imagicle che supervisionerà e supporterà il cliente:

- pianificando chiamate trimestrali per assicurarsi di ottenere il massimo da Imagicle UC Suite;
- pianificando aggiornamenti, migrazioni, configurazioni del software;

- monitorando tutti gli errori di registrazione per facilitare una gestione e risoluzione tempestiva del problema;
- eseguendo analisi del caso di supporto in caso di problemi critici per prevenire problemi ricorrenti;

Questo servizio sarà disponibile da aprile 2020.

Garanzia e assistenza sui prodotti hardware

Per tutti i prodotti hardware rivenduti da Imagicle, viene applicata la garanzia del produttore.

In caso di guasto, sarà cura del reparto tecnico mettere il cliente in contatto con il fornitore del prodotto per la sostituzione in garanzia ovvero per quantificare i costi della riparazione una volta decorsi i termini della stessa.

Responsabilità del Cliente

- Il Cliente garantisce che i sistemi Imagicle sono utilizzati e mantenuti in conformità alla documentazione allegata al prodotto
- Imagicle non è responsabile per il supporto di prodotti di terze parti non forniti da Imagicle. Se il problema è identificato come relativo a prodotti di terze parti, il Team di supporto di Imagicle ha il diritto di continuare la risoluzione dei problemi, una volta che il problema specifico di terza parte è risolto. Il Cliente è responsabile di mantenere un accordo con il supporto di terze parti per tali prodotti
- Il Cliente deve porre in essere tutti gli sforzi ragionevoli per mantenere i software Imagicle aggiornati alla release più attuale
- Il Cliente deve compilare il modulo di richiesta supporto e aggiungere le informazioni richieste quando apre un ticket
- Il Cliente dovrà fornire la connettività al prodotto, al fine di permettere a Imagicle di stabilire un collegamento dati per effettuare il Remote support e la manutenzione. Il Cliente e Imagicle concorderanno le opportune misure di sicurezza per prevenire l'accesso non autorizzato, ma la responsabilità finale per la sicurezza della rete è attribuita al Cliente
- Imagicle non si conatterà alla rete del Cliente senza autorizzazione preventiva e tale connessione sarà finalizzata esclusivamente a fornire il supporto tecnico
- Il Cliente s'impegna, come richiesto da Imagicle, ad aiutare nella diagnosi del problema e fornire un accesso elettronico al prodotto aiutando nell'indagine e nella risoluzione. Qualora sia il Cliente a non fornire o a causare ritardi nella fornitura della connettività, Imagicle non sarà ritenuta responsabile di questa riduzione delle prestazioni per un periodo pari a tale omissione o ritardo
- Il Cliente è tenuto a pagare il prezzo pattuito entro le date di scadenza previste
- Imagicle non è obbligata a fornire supporto fino a che i corrispettivi pattuiti non stati liquidati

Ulteriori condizioni

Imagicle non avrà alcun obbligo di fornire supporto tecnico:

- In caso il Cliente finale alteri, danneggi o modifichi il prodotto o parte di esso, in particolare se il Cliente utilizza qualsiasi software o hardware che non è certificato per essere pienamente compatibile con i prodotti Imagicle senza il permesso esplicito dell'assistenza tecnica di Imagicle
- Per qualsiasi prodotto che ha raggiunto lo stato di End Of Life (EOL) e non è quindi più supportato. E' possibile controllare qui www.imagicle.com/go/EOL le date di 'End of Support' dei prodotti
- Per qualsiasi prodotto che non è coperto da un regolare contratto di servizio di assistenza
- Per qualsiasi problema causato da: incidente, trasporto, negligenza o uso improprio; alterazione; modifica del prodotto; la mancata di un adeguato ambiente di installazione; l'uso di forniture o materiali che non soddisfano le specifiche, l'utilizzo del prodotto per un uso diverso da quello delle specifiche finalità per le quali il prodotto è stato progettato, per eventuali problemi causati da negligenza, abuso o distrazione da parte del Cliente
- Per l'uso del prodotto su tutti i sistemi diversi da quelli specificati per il prodotto. Imagicle non avrà alcuna responsabilità per eventuali modifiche da parte del Cliente che si potranno rendere necessarie per utilizzare il prodotto