



## **Pacchetti di supporto e Servizi Professionali per i clienti finali**

**Seacom S.r.l.**



## Indice

Tabella Riepilogativa.....	3
Dettaglio dei pacchetti.....	4
Pacchetto di PRIMO SOCCORSO.....	4
Pacchetto BASIC.....	4
Pacchetto STANDARD.....	5
Pacchetto MEDIUM.....	5
Pacchetto PREMIUM.....	6
Definizione degli SLA Seacom S.r.l.....	7
Orario e punti di contatto del supporto Seacom.....	7
Modalità di erogazione del servizio.....	7



## Tabella Riepilogativa

	Primo Soccorso	Pacchetto Basic	Pacchetto Standard	Pacchetto Medium	Pacchetto Premium
<b>Definizione del cliente</b>					
N° indicativo caselle	75	100	300	1.000	10.000
N° indicativo server	1	1	1	Max 1 Zstore	Max 3 ZStore
<b>Definizione dei servizi di supporto</b>					
N° Ticket telefonici	2	5	10	Illimitati	Illimitati
Tempo prima risposta per problemi bloccanti SEV-1 <sup>(1)</sup>	8 H	4 H	4 H	4 H	2 H
Tempo prima risposta per problemi non bloccanti SEV-2,SEV-3, SEV-4 <sup>(1)</sup>	36 H	24 H	24 H	24 H	12 H
Supporto via mail (tempo prima risposta dipendente dal livello di urgenza) <sup>(1)</sup>	---	Illimitato	Illimitato	Illimitato	Illimitato
<b>Definizione dei servizi professionali</b>					
Controllo e ottimizzazione del sistema	---	1	1 <sup>(2)</sup>	1	2
Aggiornamento di sistema <sup>(3)</sup>	---	---	1 <sup>(2)</sup>	1	2
Sconto sul prezzo delle ZIMLET	---	10%	15%	20%	30%
Sconto sul prezzo del corso di formazione AVANZATO	---	10%	20%	50% su 1 corso di formazione <sup>(4)</sup>	100% su 1 corso di formazione <sup>(4)</sup>
Supporto alla installazione BES – BES Express	---	---	---	SI	SI
Pacchetto ZIMLET <sup>(5)</sup>	---	---	SI	SI	SI
<b>Costo</b>					
<b>Euro<sup>(6)</sup></b>	<b>350</b>	<b>1.100</b>	<b>2.200</b>	<b>6.800</b>	<b>14.500</b>

Nota 1) Il livello di SEV è definito nella tabella "1. Categoria di urgenza"

Nota 2) in alternativa 1 aggiornamento o 1 controllo e ottimizzazione

Nota 3) aggiornamento per installazioni con massimo 1 Zstore

Nota 4) offerta valida per massimo uno studente

Nota 5) Il pacchetto ZIMLET comprende le ZIMLET: 1 ) JumboMail 2) Trenitalia 3) Cambio Password da Active Directory

Nota 6) Termini di pagamento Riba 30 gg df fm

**Installazione:** ai pacchetti PRIMO SOCCORSO, STANDARD e BASIC si può abbinare un pacchetto per la installazione Standard e Training On The Job di 2.000 euro, l'installazione per i pacchetti superiori, data la maggiore complessità, verrà sempre quotata previa analisi delle esigenze del cliente.

## Dettaglio dei pacchetti

### Pacchetto di PRIMO SOCCORSO

Definizione del Cliente
<b>MICRO organizzazione:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numero indicativo di caselle: 75</li><li>- Installazione su unico server</li></ul>
<b>Livello di supporto:</b> <b>FIRST - Business Hours</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 2 Ticket telefonici</li><li>- Risposta entro 8 ore per problemi in categoria di urgenza SEV-1<sup>(1)</sup></li><li>- Risposta entro 36 ore per problemi in categoria di urgenza SEV-2, SEV-3, SEV-4<sup>(1)</sup></li></ul>
<b>Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nessuno</li></ul>
<b>Costo Pacchetto:</b> 350 euro <sup>(6)</sup>

### Pacchetto BASIC

Definizione del Cliente
<b>PICCOLE organizzazioni:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numero indicativo di caselle: 100</li><li>- Solo per installazioni su singolo server</li></ul>
<b>Livello di supporto:</b> <b>BASIC - Business Hours</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5 Ticket telefonici</li><li>- Risposta entro 4 ore per problemi in categoria di urgenza SEV-1<sup>(1)</sup></li><li>- Risposta entro 24 ore per problemi in categoria di urgenza SEV-2, SEV-3, SEV-4<sup>(1)</sup></li><li>- Supporto via mail illimitato (tempo prima risposta dipendente dal livello di urgenza)</li></ul>
<b>Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 Controllo e ottimizzazione del sistema<sup>(3)</sup></li><li>- sconto del 10% sul prezzo di listino delle ZIMLET</li><li>- sconto del 10% sui costi di formazione</li></ul>
<b>Costo Pacchetto:</b> 1.100 euro <sup>(6)</sup>

## Pacchetto STANDARD

Definizione del Cliente
<p><b>PICCOLE organizzazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero indicativo di caselle: 300</li> <li>- Solo per installazioni su singolo server</li> </ul>
<p><b>Livello di supporto:</b>  <b>STANDARD - Business Hours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 Ticket telefonici</li> <li>- Risposta entro 4 ore per problemi in categoria di urgenza SEV-1<sup>(1)</sup></li> <li>- Risposta entro 24 ore per problemi in categoria di urgenza SEV-2, SEV-3, SEV-4<sup>(1)</sup></li> <li>- Supporto via mail illimitato (tempo prima risposta dipendente dal livello di urgenza)</li> </ul>
<p><b>Servizi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Controllo e ottimizzazione del sistema/ o 1 aggiornamento<sup>(2)</sup></li> <li>- Sconto del 15% sul prezzo di listino delle ZIMLET</li> <li>- Sconto del 20% sul corso di formazione AVANZATO</li> <li>- Pacchetto Zimlet<sup>(5)</sup></li> </ul>
<p><b>Costo Pacchetto:</b>                  2.200 euro<sup>(6)</sup></p>

## Pacchetto MEDIUM

Definizione del Cliente
<p><b>MEDIE organizzazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero indicativo di caselle: 1.000</li> <li>- Installazione su multiserver/multinodo (massimo 1 Zstore)</li> </ul>
<p><b>Livello di supporto:</b>  <b>MEDIUM - Business Hours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Illimitati Ticket telefonici</li> <li>- Risposta entro 4 ore per problemi in categoria di urgenza (SEV-1)<sup>(1)</sup></li> <li>- Risposta entro 24 ore per problemi in categoria di urgenza (SEV-2, SEV-3, SEV-4)<sup>(1)</sup></li> <li>- Supporto via mail illimitato (tempo prima risposta dipendente dal livello di urgenza)</li> </ul>
<p><b>Servizi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Controllo e ottimizzazione del sistema</li> <li>- 1 Aggiornamento di sistema<sup>(3)</sup></li> <li>- Sconto del 20% sul prezzo di listino delle ZIMLET</li> <li>- Sconto del 50% su 1 corso di formazione AVANZATO<sup>(4)</sup></li> <li>- Pacchetto ZIMLET<sup>(5)</sup></li> <li>- Supporto alla installazione BES – BES Express</li> </ul>
<p><b>Costo Pacchetto:</b>                  6.800 euro<sup>(6)</sup></p>

## Pacchetto PREMIUM

Definizione del Cliente
<b>GRANDI organizzazioni:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numero indicativo di caselle: 10.000</li><li>- Installazione su multiserver/multinodo (Fino a 3 Zstore)</li></ul>
<b>Livello di supporto:</b> <b>HIGH - Business Hours</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Illimitati Ticket telefonici</li><li>- Risposta entro 4 ore per problemi in categoria di urgenza (SEV-1)<sup>(1)</sup></li><li>- Risposta entro 24 ore per problemi in categoria di urgenza (SEV-2, SEV-3, SEV-4)<sup>(1)</sup></li><li>- Supporto via mail illimitato (tempo prima risposta dipendente dal livello di urgenza)</li></ul>
<b>Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 2 Controlli e ottimizzazione del sistema</li><li>- 2 Aggiornamento di sistema<sup>(3)</sup></li><li>- Sconto del 30% sul prezzo di listino delle ZIMLET</li><li>- 1 Corso di formazione AVANZATO<sup>(4)</sup></li><li>- Pacchetto Zimlet<sup>(5)</sup></li><li>- Supporto alla installazione BES – BES Express</li></ul>
<b>Costo Pacchetto:</b> 14.500 euro <sup>(6)</sup>

Nota 1) Il livello di SEV è definito nella tabella "1. Categoria di urgenza"

Nota 2) in alternativa 1 aggiornamento o 1 controllo e ottimizzazione

Nota 3) aggiornamento per installazioni con massimo 1 Zstore

Nota 4) offerta valida per massimo uno studente

Nota 5) Il pacchetto ZIMLET comprende le ZIMLET: 1 ) JumboMail 2) Trenitalia 3) Cambio Password da Active Directory

Nota 6) Termini di pagamento Riba 30 gg df fm

## Definizione degli SLA Seacom S.r.l.

Di seguito sono riportate le specifiche del servizio di supporto fornito da SEACOM Srl; il documento descrive le modalità di presa in carico, le tempistiche e le modalità di erogazione del servizio di supporto relativo al prodotto Zimbra Collaboration Server (nella sua versione Network Edition o Open Source Edition) e alle attività ad esso correlate.

### Premesse:

- a) per tempo di prima risposta si intende il periodo di tempo che intercorre fra la segnalazione e la conferma effettiva che il problema è stato preso in carico dal reparto tecnico.
- b) Per erogazione del servizio si intendono gli interventi tecnici messi in atto per perseguire la risoluzione del problema segnalato.
- c) il supporto descritto è limitato ai soli prodotti e servizi forniti da Seacom
- d) per consentire una corretta esecuzione del servizio di manutenzione, il cliente dovrà sempre provvedere a:
  - comunicare il nominativo di uno o più Responsabili qualificati che avranno l'autorità di rappresentare il cliente per tutte le tematiche relative a questo servizio e che dovranno fornire tutte le informazioni tecniche e logistiche necessarie
  - garantire al personale tecnico di Seacom libero accesso ai locali e ai sistemi, nonché fornire tutte le informazioni necessarie per poter operare sui sistemi (es. password, indirizzi di rete, parametri, percorsi, file di configurazione) anche da remoto, al fine di svolgere le attività necessarie
  - mettere, comunque, i tecnici di Seacom S.r.l., in condizione di svolgere tutte le attività volte a portare termine il servizio di supporto richiesto.

### Orario e punti di contatto del supporto Seacom

Il supporto offerto da Seacom srl, se non diversamente specificato, è sempre da intendersi "Business Hours", cioè erogato dal lunedì al venerdì in orario di ufficio (9-13; 14-18), festivi esclusi.

### Punti di contatto

I riferimenti per entrare in contatto con lo staff tecnico di Seacom S.r.l. sono:

- Numero di telefono 050 751.9999 – Interno 2: reparto tecnico
- Email dedicata supporto@seacom.it

### Modalità di erogazione del servizio

Nel momento in cui il cliente sottoscrive un contratto di supporto con Seacom S.r.l., avrà diritto a un numero limitato o illimitato di ticket, dove per ticket si intende la richiesta di supporto a Seacom.

Il numero e la modalità di attivazione del ticket, via email o via telefono, sono sempre specificati nella descrizione del pacchetto di supporto scelto.

Per accedere al supporto telefonico è necessario avere a disposizione un PIN, perciò al momento della sottoscrizione del contratto, sarà fornito al cliente il suddetto codice PIN, che permetterà di accedere al supporto telefonico

Le richieste di supporto vengono prese in carico via email 24 ore su 24 7 giorni su 7 o via telefonica in orario d'ufficio (se non si è in orario di ufficio, è possibile lasciare un messaggio nella segreteria telefonica, affinché venga aperto e assegnato un ticket).

I tempi di presa in carico alle richieste di supporto dipendono dal tipo di contratto sottoscritto e si differenziano in base al livello di urgenza del problema (riferimento alla tabella "1. Categorie di urgenza").

## Definizione degli step per la gestione degli interventi di supporto:

1. Ogni richiesta viene registrata nel sistema di supporto ed è accessibile a tutti membri del Team di Supporto
2. Il ticket viene assegnato a un operatore di HelpDesk
3. Il Team di Supporto assegna la priorità alle richieste in base in riferimento alla tabella "1. Categorie di urgenza"
4. Il tecnico che prende in carico il ticket, darà evidenza al cliente di aver preso in carico la segnalazione, dando esplicita evidenza del livello di Urgenza assegnato.
5. Dopo un ragionevole troubleshooting, un caso irrisolto viene inoltrato per la risoluzione al reparto di Engineering.
6. Nota: Richieste inerenti Bug e Enhancement seguono lo stesso processo di richiesta, ma non vengono scalati dai ticket a disposizione.
7. Lo staff tecnico comunica il termine dell'intervento procedendo alla chiusura del ticket e ne dà comunicazione al cliente. Il cliente potrà dare evidenza scritta che il problema non è stato effettivamente risolto entro e non oltre 5 giorni lavorativi (in tal caso il ticket potrà essere riaperto).

## Tabella "1. Categorie di urgenza"

Tipo di disservizio	Codice di disservizio
<p><b>Interruzioni di servizio, down di sistema</b>            Down del servizio in produzione e nessuna soluzione alternativa immediatamente disponibile.            Per down del servizio in produzione si intende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interruzione dei servizi quali: accesso alla webmail, invio e ricezione della posta</li> <li>• interruzione dei servizi per almeno il 50% degli utenti o dei server in produzione.</li> </ul> <p>-Non rientrano nel livello SEV-1 le nuove installazioni, le installazioni di test e le installazioni che non sono in produzione.            -Non rientrano nel livello SEV-1 le interruzioni dei servizi dovuti alla mancanza di connettività.            -Il livello SEV-1 copre soltanto i disservizi lato server e non i problemi derivanti dall'utilizzo dei client per il singolo utente.            -Il livello SEV-1 prevede che il cliente metta a disposizione una risorsa tecnica dedicata per tutta la durata dell'intervento di ripristino delle funzionalità, se il cliente non è in grado di mettere a disposizione la risorsa richiesta, il livello di urgenza passerà automaticamente a SEV-2</p>	<p><b>SEV-1</b></p>
<p><b>Malfunzionamenti di funzionalità principali</b>            Maggiori funzionalità del software gravemente compromesse            Questo livello prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• che le attività di base del servizio proseguono in modo parziale</li> <li>• Il livello SEV-2 comprende le installazioni in produzione, o quelle incrementali</li> </ul> <p>Rientrano nel livello SEV-2 le installazioni in produzione e gli interventi incrementali</p>	<p><b>SEV-2</b></p>
<p><b>Malfunzionamenti di funzionalità secondarie</b>            Alterazione di alcuni componenti ZIMBRA, ma proseguimento del regolare funzionamento delle attività basilari del software            Questo livello prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• malfunzionamenti nelle componenti minori</li> </ul> <p>Rientrano nel livello SEV-3 le installazioni in produzione e gli interventi incrementali</p>	<p><b>SEV-3</b></p>
<p><b>Assistenza sui prodotti in versione BETA, o su licenza TRIAL</b>            Questo livello prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• supporto ai componenti rilasciati in BETA</li> <li>• supporto alle versioni con licenza TRIAL</li> <li>• supporto a installazioni di test e non in produzione</li> <li>• supporto a interventi straordinari (aggiornamenti o variazioni alla struttura di rete ecc.)</li> </ul>	<p><b>SEV-4</b></p>

Il miglioramento di aspetti e funzionalità, i miglioramenti e gli aggiornamenti, le domande generali, le configurazioni generali o le domande sull'utilizzo non rientrano nel supporto, ma devono essere quotati a parte come servizi professionali.

**Nota Bene:** Le richieste di supporto derivanti da qualsiasi intervento straordinario e particolarmente invasivo (aggiornamento di sistema, variazioni alla struttura di rete, ecc) svolto autonomamente dal cliente, senza un adeguato preavviso a Seacom, saranno sempre classificate come **SEV-4**, e saranno, quindi gestite con i tempi previsti per questa categoria, nel pacchetto di supporto acquisito.