



## Servizio di Supporto Tecnico Open

*Include l'accesso al Supporto Tecnico Bludis per il periodo di un anno (se stipulato insieme alla manutenzione, altrimenti scade insieme alla manutenzione del prodotto) + un servizio di Manutenzione Programmata Remota ogni quarter.*

*Questo servizio è disponibile solo per licenze in manutenzione, e può essere intestato solo a utenti finali.*

### Descrizione Servizi:

#### 1. Supporto Tecnico per soluzione incidents

- Questo servizio consente, durante il periodo di validità, l'accesso al supporto tecnico Bludis per l'apertura di chiamate relative a incident (\*) riscontrati nell'utilizzo del software per il quale è attivato il servizio.
- L'apertura delle chiamate può avvenire:
  - via email all'indirizzo [support@bludis.it](mailto:support@bludis.it)
  - via telefono chiamando un numero dedicato (che sarà comunicato al momento della attivazione del servizio)
  - via web (questa funzionalità sarà disponibile nel prossimo futuro)
- Gli orari di servizio sono: lunedì-giovedì 9.30-13 e 14.30-17.30, venerdì 9.30-13 e 14.30-17  
Sono escluse le chiusure aziendali.

Le attività di supporto saranno erogate, a discrezione dei tecnici Bludis, via email, telefono, o connessione remota (\*\*).

Tutte le chiamate saranno gestite da specialisti di prodotto eventualmente in collaborazione con il supporto tecnico del produttore.

Le richieste aperte presso il nostro supporto tecnico e le relative soluzioni proposte saranno tracciate e archiviate e sarà quindi possibile richiedere un report di tutte le attività svolte e delle comunicazioni.

*(\*) Per incident si intende un malfunzionamento del software che causa una interruzione delle sue normali funzionalità.*

#### 2. Manutenzione Programmata Preventiva

- Nel periodo di validità sono inoltre previste delle sessioni di controllo remoto per MANUTENZIONE PROGRAMMATA PREVENTIVA; queste attività avranno cadenza trimestrale. Le date saranno stabilite insieme al cliente, il quale dovrà garantire le possibilità di effettuare il collegamento remoto utilizzando la rete internet (\*\*).
- Questa attività può essere attivata o meno a discrezione del cliente; per l'attivazione è sufficiente contattare il nostro supporto tecnico almeno un settimana prima della data pianificata.

Lo scopo di quest'attività è di effettuare una verifica del corretto funzionamento della installazione, e di consentire azioni preventive atte ad evitare futuri malfunzionamenti.

Sarà cura dei tecnici Bludis segnalare al cliente, dopo ogni sessione di manutenzione preventiva, le eventuali azioni necessarie e/o le aree di criticità rilevate.

*(\*\*) sarà utilizzato a questo scopo il servizio host based NetSupport, o altro servizio analogo*

Si intendono escluse dal Servizio di Supporto Tecnico Open l'installazione del software, l'aggiornamento alle nuove versioni (major e minor release) e l'applicazione di patch/fix rilasciate dal fornitore durante il periodo di validità del servizio.



**Il servizio di Supporto Open è disponibile per i seguenti prodotti:**

	<i>prodotto</i>	<i>codice</i>
EQUISYS	ZETAFOX	TEC-EQ-OPEN
ADVENTNET	ServiceDeskPlus SupportCenter Plus OpManager AssetExplorer ADManager Plus ADAudit Plus ADSelfService Plus MSP Center Plus EventLog Analyzer Desktop Central FacilitiesDesk Application Manager Password Manager Pro OpUtils Security Manager Device Expert OpStor	TEC-ADV-OPEN
KASPERSKY	TUTTI	TEC-KAV-OPEN
NETSUPPORT	DNA Manager School	TEC-NS-DNA-OPEN TEC-NS-NSM-OPEN TEC-NS-NSSP-OPEN
SAFEND	Protector/Encryptor	TEC-SAF-OPEN
NET	Gateway serie VX	TEC-NET-OPEN

### Richiesta di attivazione del servizio

Per richiedere l'attivazione del servizio vi preghiamo fornirci i seguenti dati e di inviare copia del presente documento compilato al momento dell'ordine.

<b>Prodotto</b> (fare riferimento alla tabella precedente)	<b>Codice</b> (fare riferimento alla tabella precedente)

### Informazioni sull'azienda:

Nome Azienda:	
Riferimenti tecnici Azienda (indicare qui tutte le persone autorizzate ad aprire chiamata presso il nostro Service Desk, fino a un massimo di 3 nominativi):	1. 2. 3.
Nome Rivenditore:	
Riferimento Tecnico Rivenditore:	

### Informazioni sul software/hardware:

Prodotto	
Codice licenza (starter license) / Serial Number	
Intestatario licenza	
Data scadenza manutenzione	
Data scadenza licenza (nel caso di subscription annuale)	