

Manutenzione e assistenza standard

Edizione 2016

Manutenzione e Assistenza compresi nel contratto standard

I prodotti software venduti da Qualitas Informatica comprendono il servizio di manutenzione e assistenza.

Il contratto di manutenzione&assistenza significa assicurare al proprio progetto il necessario aggiornamento tecnologico, anche in relazione agli altri software presenti nel sistema informatico aziendale e avere l'opportunità di far evolvere il proprio sistema con migliorie e ottimizzazioni.

Nell'assistenza standard è incluso un applicativo proattivo che verifica la presenza di problematiche e le comunica sia al cliente che a support Qualitas.

MANUTENZIONE STANDARD	
Manutenzione software e personalizzazioni	
Cosa offre	<p>È il servizio di manutenzione standard sui software Qualitas. Il servizio comprende la fornitura delle versioni aggiornate dei prodotti software (comprese le loro personalizzazioni) ovvero :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ adeguamento tecnologico e mantenimento primitive di sistema: revisioni e aggiornamenti a seguito di up-grade tecnologici anche da parte di terze parti (es: sistemi operativi, database) ▪ manutenzione evolutiva di prodotto: migliorie, modifiche e aggiunta di nuove funzionalità inserite nelle nuove release ▪ estensione della garanzia sui bug di sistema ▪ sviluppo collaborativo: possibilità di richiedere modifiche e migliorie, le cui priorità di realizzazione verranno valutate nell'ambito del servizio di aggiornamento ed ottimizzazione dei prodotti <p><i>portabilità tra release: garanzia della completa compatibilità tra la versione del programma in possesso del Cliente e tutte le ulteriori versioni realizzate per lo stesso hardware e suite di software acquisite</i></p> <p><i>porting delle personalizzazioni: eventuali verticalizzazioni o personalizzazioni realizzate per il Cliente vengono riportate e adeguate alla nuova versione</i></p>
Benefici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aggiornamento continuo degli applicativi Qualitas anche in relazione a software di terze parti evitando così l'obsolescenza tecnologica delle soluzioni ▪ continua evoluzione funzionale delle soluzioni in termini di livello di copertura, usabilità e performance. Aggancio ai nuovi moduli software disponibili a listino (a pagamento) ▪ possibilità di aderire ai servizi di Support (l'Help Desk Qualitas fornisce assistenza sulla versione di rilascio o sulla versione precedente)

Consigliato a	Tutti i Clienti Qualitas
Note	Il servizio non comprende la manutenzione per i software di terze parti. Il servizio non comprende l'aggiornamento delle interfacce. Il servizio non comprende le attività di installazione delle nuove release. Durata annuale.
Modalità di erogazione	<input type="checkbox"/> on site <input checked="" type="checkbox"/> <i>remoto</i>

SUPPORT ONE	
Assistenza illimitata di base	
Cosa offre	<p>È il servizio di assistenza classica destinato ai key-user degli applicativi Qualitas. Il servizio comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ assistenza telefonica all'utilizzo del software ▪ assistenza telefonica per l'analisi di particolari situazioni verificatesi nell'uso del sistema ▪ utilizzo della teleassistenza e area FTP messa a disposizione <p>Più specificatamente il Cliente ha diritto ad accedere al Customer Care di Qualitas ove è garantita la disponibilità (negli orari indicati: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 18.00; festivi esclusi) di almeno uno specialista applicativo in grado di supportare l'utilizzatore degli applicativi nella normale operatività. Ciò significa qualificare il comportamento del sistema (se quanto prodotto dagli algoritmi è corretto oppure compromesso da malfunzionamenti), suggerire soluzioni procedurali (dovute ad eventuali carenze formative dell'utilizzatore), fornire risposte in ambito utilizzabilità dei software, garantire la risoluzione di eventuali bug di sistema.</p> <p>L'assistenza, in ogni caso, è sempre erogata al key user dell'applicativo: è a carico di quest'ultimo concentrare le richieste provenienti eventualmente da altri utenti e riportare loro le risposte attese.</p> <p>L'operatore del Customer Care opera telefonicamente, attraverso posta elettronica, connessioni remote ed area FTP.</p> <p>È prevista una procedura operativa fornita al Cliente secondo la quale ad ogni richiesta di intervento viene attivata e protocollata, registrando gli stati di avanzamento che ne certificano la completa gestione, con relativa notifica al cliente stesso.</p>
Benefici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ supporto in linea al key-user ▪ utilizzo efficace della soluzione adottata ▪ accesso illimitato al support ▪ abbattimento dei tempi di ripristino dell'operatività
Consigliato a	Tutti i Clienti Qualitas

Note	Il servizio non comprende il training sugli applicativi e attività che possono ricondursi ad estensioni di progetto. Il supporto fornito è esclusivamente relativo all'utilizzo dell'applicativo standard: viene erogato da personale che non ha competenza del progetto specifico e come tale non fornisce alcun contributo funzionale o progettuale (modifiche interfacce, logiche funzionali etc.). È richiesto un regolare contratto di manutenzione. Durata annuale.
Modalità di erogazione	<input type="checkbox"/> on site <input checked="" type="checkbox"/> <i>remoto</i>

1.3 PRO ASSISTANT	
Cosa offre	Il Pro Assistant è costituito da un applicativo che, ad intervalli regolari impostabili, verifica la presenza di problematiche (leggendo i log del sistema) e le segnala tempestivamente al cliente e all'assistenza Qualitas (via e-mail).
Benefici	Il beneficio evidente del servizio è quello di prevenire derive impreviste del sistema che possono portare ad una non perfetta congruenza dei dati raccolti o a disfunzioni che possono comportare perdita di tempo.
Consigliato a	Tutti i Clienti Qualitas
Modalità di erogazione	<input type="checkbox"/> on site <input checked="" type="checkbox"/> <i>remoto</i>