RELAX,
WE CARE

CONDIZIONI DI SUPPORTO NTS

Modificato l'ultima volta il: 30.07.2026

INDICE

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI 4

1. OGGETTO DEL SERVIZIO 4

2. DURATA DEL CONTRATTO D´ASSISTENZA 4

3. CONTATTO 4

3.1. INFORMAZIONI IMPORTANTI DA FORNIRE IN CASO DI CONTATTO 5

4. ORARI DI LAVORO 5

4.1. NORMALE ORARIO DI LAVORO 5

4.2. FORNITURA DEL SERVIZIO AL DI FUORI DELL'ORARIO AZIENDALE CONCORDATO OVVERO SENZA CONFERMA DI MANUTENZIONE 5

4.3. TEMPO DI RISPOSTA 6

5. CLAUSOLE DI ASSISTENZA 6

5.1. CAMPAGNA DI MANUTENZIONE 6

5.2. RICHIESTE CRITICHE E NON CRITICHE 6

5.3. SOSTITUZIONE DI COMPONENTI HARDWARE ENTRO I TERMINI STABILITI 7

5.4. RESTITUZIONE DI APPARATI DIFETTOSI 7

5.5. CONFIGURAZIONE DI UN APPARATO SOSTITUTIVO 7

5.6. SOSTITUZIONE TEMPORANEA DI COMPONENTI HARDWARE 7

5.7. RIDONDANZA 8

5.8. PRIMO ALLESTIMENTO DI UN MAGAZZINO DI SERVIZIO 8

5.9. ANNUNCIO DEL SITO DI INSTALLAZIONE 8

5.10. AGGIORNAMENTI SOFTWARE 8

5.11. FORNITURA DI SERVIZI AGGIUNTIVI 8

5.12. OBBLIGO DI COLLABORAZIONE DEL CLIENTE 8

5.13. VISUALIZZAZIONE ONLINE DELL'INVENTARIO CON NTS INVENTORY4ALL 9

6. ESCALATION 11

7. DISPOSIZIONI SPECIALI INERENTI I COMPONENTI CISCO 11

7.1. LIMITAZIONE DEI SERVIZI AL RAGGIUNGIMENTO DELLA CISCO LAST DATE OF SUPPORT (LDOS) 11

7.2. LIMITE DELLE PRESTAZIONI DEI COMPONENTI CISCO MERAKI 11

8. CONDIZIONI DEL SERVIZIO „QUOTA DI SERVIZIO“ 12

9. SERVIZI ESCLUSI DALLA FORNITURA 12

10. COMPENSO 13

11. LIVELLO NTS MANUTENZIONE VENDOR 14

12. DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE 70

12.1. ORARIO DI LAVORO 70
12.2. TEMPO DI RISPOSTA 70
12.3. SOSTITUZIONE DI COMPONENTI HARDWARE 71
12.4. ASSISTENZA SOFTWARE 72
12.5. TROUBLESHOOTING 73
12.6. CONTROLLO NTS 75
12.7. FUNZIONI SPECIALI DI MERAKI 75
12.8. FUNZIONALITÀ SPECIALI COMPRESE NELL'ABBONAMENTO 76
12.9. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI TOTEMOMAIL 76
12.10. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI NTS INVENTORY4ALL 76
12.11. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI NETAPP 77
12.12. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI CISCO EA SERVICE 77
12.13. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI PALO ALTO CORTEX XDR 77

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

NTS provvede a svolgere il servizio di assistenza dei componenti elencati nella "conferma di manutenzione" secondo le modalità e i termini indicati nel rispettivo piano di assistenza.
Gli interventi vengono eseguiti esclusivamente da tecnici NTS qualificati, dotati di ampia esperienza nell'ambito specifico relativo alla tecnologia installata.

Ogni piano di assistenza NTS è composto da singole parti di servizio, le cosiddette caratteristiche. Una panoramica sui servizi relativi a ogni livello di manutenzione e ai contenuti della prestazione dei servizi è acclusa alle condizioni di manutenzione.

Generalmente, i componenti presi in carico da NTS per la manutenzione sono soggetti a condizioni supplementari imposte dai produttori che concedono i diritti d'uso sulla tecnologia. NTS fa riferimento a queste condizioni nella sua offerta e il cliente le accetta stipulando un contratto di acquisto o di manutenzione.

Le condizioni del produttore prevedono che in caso di violazione, il produttore possa revocare il diritto d'uso e in tal caso viene di conseguenza meno anche l'obbligo di manutenzione da parte di NTS. Ciò riguarda in particolare i casi in cui l'hardware venga smontato, sottoposto a reverse engineering, decompilato o altrimenti modificato dal cliente o da terzi, in un modo non previsto dal produttore e senza il suo espresso consenso.

2. DURATA DEL CONTRATTO D´ASSISTENZA

La conferma della manutenzione vale, salvo altri accordi, per almeno un anno e si proroga automaticamente di anno in anno a meno che non venga disdetta per iscritto con almeno un mese di preavviso dalla scadenza.
La decorrenza del contratto avviene dal primo giorno del mese successivo alla consegna della merce, salvo altri accordi.
L'inizio e il termine del contratto vengono stabiliti per iscritto nella "conferma di manutenzione".

3. CONTATTO

L'Operations Center (OC) – centro operativo d'assistenza NTS è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ai seguenti numeri:

Collocazione	Numero telefonico
Austria	+43 810 820 455
Italia	+39 0471 097709
Germania	+49 7541 4028 340
Internazionale	+43 316 405455 20

Se per motivi tecnici i suddetti numeri non dovessero essere raggiungibili comporre il seguente numero alternativo:

In caso di mancata raggiungibilità: +43 664 88499599

Se necessario, questi dati di contatto possono essere modificati e saranno comunicati tempestivamente e in anticipo da NTS.
Potete contattarci per email all'indirizzo support@nts.eu 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
Va sottolineato che la ricezione delle email può essere compromessa a causa di circostanze che esulano da NTS. Pertanto chiediamo in caso di "richiesta critica" di contattarci anche telefonicamente.
Per ulteriori informazioni e altri numeri di telefono al di fuori dell'Austria consultare il sito web https://www.nts.eu/support/

La nostra hotline di assistenza è disponibile sia in inglese che in tedesco.

3.1. INFORMAZIONI IMPORTANTI DA FORNIRE IN CASO DI CONTATTO

Per gestire velocemente e con facilità una chiamata di assistenza, si richiede di fornire le seguenti informazioni durante la segnalazione di un guasto:

Informazioni amministrative:
- Numero del contratto d'assistenza NTS
- Numero di serie dei dispositivi interessati, se il dispositivo in questione dispone di un numero di serie
- Nome, indirizzo email e numero telefonico della persona di riferimento

Evento / richiesta:
- Una descrizione dettagliata della problematica
- In case di guasto, da quanto tempo si presenta
- Quali modifiche sono state eseguite di recente nella configurazione o nella rete
- Possibilità di accesso remoto tramite VPN o controllo remoto della schermata

4. ORARI DI LAVORO

Per orari di lavoro si intendono gli orari in cui sono disponibili i servizi menzionati nel contratto di assistenza.

4.1. NORMALE ORARIO DI LAVORO

Il normale orario di lavoro è dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 17:00 (CET/CEST), ad eccezione dei giorni festivi dello Stato in cui è stato stipulato il contratto di manutenzione (Austria, Germania o Italia).

4.2. FORNITURA DEL SERVIZIO AL DI FUORI DELL'ORARIO AZIENDALE CONCORDATO OVVERO SENZA CONFERMA DI MANUTENZIONE

Fondamentalmente è possibile ottenere il servizio di assistenza anche al di fuori della fascia oraria di copertura pattuita ovvero senza manutenzione valida. Per questi interventi di assistenza viene calcolato un prezzo forfettario per l'intervento in base alle tariffe orarie NTS e in base al tempo impiegato nell'eseguire l'intervento. Saranno tuttavia i clienti coperti da manutenzione a godere della massima priorità.

4.3. TEMPO DI RISPOSTA

Per „tempo di risposta“ si intende l’arco di tempo massimo calcolato dall’arrivo di una richiesta di assistenza relativa agli apparati segnalati a NTS fino all’inizio dell’intervento eseguito da un tecnico NTS qualificato.
Il calcolo del tempo di reazione viene considerato esclusivamente all’interno della finestra temporale definita dal contratto di manutenzione. In caso di segnalazione effettuata al di fuori dagli orari di assistenza pattuiti iniziamo il calcolo del tempo di risposta all’inizio della finestra di copertura da contratto.

5. CLAUSOLE DI ASSISTENZA

5.1. CAMPAGNA DI MANUTENZIONE

In generale per garantire il funzionamento dell’hardware e del software forniti è necessaria l’ accettazione di un contratto di licenza (EULA, End User License, ecc.) da parte del cliente finale. L’uso di software licenziato (ad esempio per il firmware, i sistemi operativi, come ad esempio Cisco iOS) è soggetto agli EULA del produttore, le cui condizioni sono espressamente accettate al momento dell’installazione, dell’attivazione o dell’utilizzo del software stesso.

La licenza è un accordo diretto con il produttore scelto e, a seconda del gruppo di prodotti, può anche essere a pagamento (ad es. DNA Subscription, Cisco Meraki). In molti casi, la licenza utilizzata determina anche l'ambito di applicazione dei prodotti e le possibilità di utilizzo della relativa tecnologia. In molti casi la manomissione dell’hardware o del software sono considerati una violazione del diritto d’uso. Facciamo presente che, in quanto partner certificato (“approved source”), non siamo purtroppo più autorizzati a fornire servizi di manutenzione in caso di violazione delle condizioni di utilizzo.

Inoltre, la disponibilità di aggiornamenti software è subordinata all’esistenza di contratti di licenza o di manutenzione attivi. Anche in questo caso, è fondamentale la piena conformità alle norme in materia di rilascio delle licenze. Si raccomanda altresì di mantenere il software sempre aggiornato (“versione major e minor del software”). Questi aggiornamenti, come quelli del sistema operativo, del firmware o del software, possono essere scaricati e installati sui dispositivi solo se esiste un contratto di assistenza tecnica valido. A parte poche eccezioni gli aggiornamenti sono pubblicati periodicamente dal produttore.

Le opzioni “À la carte agreement” o “Enterprise Agreement” assicurano che il diritto d'uso sia automaticamente disponibile per tutti i dispositivi inclusi nel contratto, nella quantità ordinata. A tal proposito si applicano le condizioni speciali del produttore che devono essere concordate direttamente con lo stesso, qualora si scelga una di queste opzioni. L’installazione di una versione software su un tipo di dispositivo per il quale è obbligatorio un contratto di assistenza tecnica, che tuttavia non è stato siglato, può in effetti costituire una violazione degli EULA del produttore. Segnaliamo a tal proposito che alcuni produttori prevedono clausole di “verifica del software” al fine di monitorare il rispetto degli EULA. Qualora nel corso di questi controlli vengano riscontrate delle violazioni il produttore può addebitare costi aggiuntivi.

5.2. RICHIESTE CRITICHE E NON CRITICHE

Per „richiesta critica“ si intende il guasto di un servizio soggetto ad assistenza NTS che potrebbe compromettere o pregiudicare l’attività del cliente. Nel segnalare tale problema al OC NTS è necessario segnalare tale malfunzionamento con priorità „Elevata“.
In caso di “richiesta critica” chiediamo in ottica di garantire il dovuto tempo di risposta di effettuare anche una segnalazione telefonica al OC NTS.

Per „richiesta non critica“ s’intende un malfunzionamento o una prestazione scadente di un servizio che comunque non pregiudica in modo significativo l’attività del cliente. Nel segnalare tale problema al OC NTS chiediamo di indicare la priorità come „bassa“ o „media“.

5.3. SOSTITUZIONE DI COMPONENTI HARDWARE ENTRO I TERMINI STABILITI

Per sostituzione entro i termini stabiliti dal relativo piano di assistenza si intende fondamentalmente l’arrivo tempestivo in loco dell’apparato sostitutivo. Altri eventuali interventi svolti per rendere operativo l’apparato sostitutivo non sono inclusi nel calcolo del tempo di sostituzione.

Il rispetto dei tempi di sostituzione concordati per la sostituzione dell'hardware è subordinato alla condizione che i servizi necessari a tal fine possano essere forniti senza che vi siano impedimenti che esulino dalla sfera di influenza e di responsabilità di NTS.

NTS non risponde del mancato rispetto dei tempi di sostituzione concordati, qualora il ritardo sia imputabile a circostanze non imputabili a NTS e/o al di fuori della sfera di controllo di NTS. Ciò vale in particolare per i ritardi lungo la catena di fornitura, come ad esempio difficoltà di approvvigionamento o ritardi nelle consegne da parte di produttori, distributori o altri fornitori, nonché interruzioni dei servizi di terzi, ritardi nelle importazioni o doganali, cause di forza maggiore o altri eventi imprevedibili e non evitabili da parte di NTS.

In tali casi, i tempi di sostituzione o di reazione concordati si prorogano automaticamente per la durata dell'impedimento/ritardo, nonché per un adeguato periodo di riavvio o di riorganizzazione.

Per i periodi in cui il rispetto dei livelli di servizio concordati non è possibile per i motivi sopra indicati, i livelli di servizio in questione si considerano sospesi. In questi casi, il committente non ha diritto a penali contrattuali, crediti di servizio, risarcimento danni o altre forme di indennizzo a causa del mancato rispetto dei livelli di servizio in questione.

5.4. RESTITUZIONE DI APPARATI DIFETTOSI

Il cliente deve restituire l’apparato/il componente difettoso entro 10 giorni con l’apposito bollettino di reso allegato. Diversamente l’apparato/il componente sostitutivo sarà fatturato a prezzo di listino in vigore del produttore e diventerà proprietà del cliente.

5.5. CONFIGURAZIONE DI UN APPARATO SOSTITUTIVO

NTS archivia la configurazione di ogni apparato al termine dell’installazione, ove possibile.
In caso di sostituzione di componenti hardware, NTS importa l’ultima configurazione archiviata.
Se nella fornitura di servizi concordata non rientra l’archiviazione della configurazione da parte di NTS, ogni modifica della configurazione deve essere comunicata all’indirizzo support@nts.eu in modo da essere archiviata oppure si deve eseguire regolarmente un back-up in loco della stessa.

5.6. SOSTITUZIONE TEMPORANEA DI COMPONENTI HARDWARE

I componenti difettosi vengono sostituiti con componenti nuovi o come nuovi.
NTS si riserva il diritto di installare componenti sostitutivi temporanei (anche con diversi modelli che però garantiscano le stesse funzionalità) in modo da minimizzare il disservizio. Tali componenti saranno sostituiti con i componenti sostitutivi definitivi in un secondo momento.

5.7. RIDONDANZA

Se i componenti del data center sono a ridondanza multipla, come ad esempio diversi ESX host, e si verificano solo guasti a un sottosistema, senza limitazioni di servizio, ci riserviamo il diritto di risolvere i problemi del sottosistema difettoso il giorno lavorativo successivo.
Ciò avviene dopo aver consultato il cliente, perché la valutazione della ridondanza e della commutazione automatica (switchover) non può essere effettuata dal fornitore in autonomia.

5.8. PRIMO ALLESTIMENTO DI UN MAGAZZINO DI SERVIZIO

Nei primi 30 giorni dall'attivazione di una manutenzione possono incorrere ritardi nella consegna di eventuali apparati sostitutivi a causa della necessità di allestire un magazzino di servizio. In questa fase non si applicano i tempi di risposta indicati dal rispettivo livello di manutenzione per la sostituzione di hardware.

5.9. ANNUNCIO DEL SITO DI INSTALLAZIONE

Nel caso in cui, nel corso della prestazione concordata, ci sia una variazione del luogo di installazione, è necessario segnalare la medesima (indirizzo, edificio, piano, distributore) all'indirizzo support@nts.eu. In caso contrario, i tempi di sostituzione non saranno garantiti.

Il cliente si impegna a fornire a NTS il numero di serie dell´apparato corrispondente al momento dell'acquisto di un modulo/parte di ricambio. In caso contrario, non si ha diritto al servizio di manutenzione. Questa norma si applica sia ai nuovi acquisti che a tutte le modifiche.
Se il numero di serie non viene comunicato al momento dell'acquisto, NTS non si assume alcun obbligo di manutenzione ed è esente da qualsiasi responsabilità, comprese eventuali penali contrattuali in relazione alla manutenzione del modulo/parte di ricambio.

5.10. AGGIORNAMENTI SOFTWARE

Qualora, nel contesto del livello di manutenzione, si avesse diritto ad aggiornamenti/upgrade software, il cliente, indicando il nome del prodotto e il numero di serie, potrà farne richiesta e i suddetti aggiornamenti/upgrade saranno messi a disposizione dal Operations Center NTS.

5.11. FORNITURA DI SERVIZI AGGIUNTIVI

Generalmente vengono erogati su richiesta del cliente anche servizi che esulano dalla prestazione pattuita, se le risorse tecniche e temporali lo permettono. Anche le prestazioni aggiuntive saranno erogate il prima possibile, senza tuttavia dare garanzie sui tempi di reazione.
Tutti i costi sostenuti per materiali, manodopera e viaggi saranno fatturati alle tariffe orarie NTS vigenti.

5.12. OBBLIGO DI COLLABORAZIONE DEL CLIENTE

Il cliente è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie per garantire a NTS di eliminare quanto prima il guasto; in particolare, i componenti che sono oggetto di manutenzione devono essere di accesso semplice e sicuro per il personale NTS. In caso di necessità si chiede di mettere a disposizione abiti di protezione.

NTS si riserva il diritto di non eseguire lavori di manutenzione in condizioni estreme (altezza, calore, freddo, mancanza di ossigeno).
Inoltre, il cliente è tenuto a mettere a disposizione e a garantire il funzionamento di tutti gli impianti tecnici necessari per eseguire l'intervento ed eliminare il guasto. Questo riguarda in particolare i collegamenti telefonici e le linee di trasmissione dati.

Per garantire il buon esito dell'intervento occorre la collaborazione del cliente, che, tra le altre cose, dovrà mettere a disposizione le seguenti informazioni: password, piani di rete, file di configurazione, accesso remoto tramite condivisione dello schermo remoto, IPSEC VPN o numero di telefono, dettagli relativi agli effetti e alla comparsa del guasto nonché finestre di manutenzione per effettuare i test necessari a individuare ed eliminare il guasto. I ritardi imputabili al cliente non saranno mai a carico di NTS e non comporteranno in alcun caso una riduzione della tariffa pattuita per il servizio.
Il cliente stesso deve provvedere a comunicare o notificare, internamente ed esternamente, a tutti i soggetti interessati (ad es. fornitori di servizi Internet e hosting provider) le informazioni relative all'implementazione dei servizi e a coordinare tali attività. Di conseguenza, il cliente è anche l'unico responsabile dell'adempimento di eventuali obblighi di informazione, di legge o contrattuali, che lo riguardano.

5.13. VISUALIZZAZIONE ONLINE DELL'INVENTARIO CON NTS INVENTORY4ALL

Il tool di inventariazione NTS INVENTORY4ALL è offerto da NTS completo della gamma di servizi previsti per le soluzioni NTS BASIC e NTS STANDARD Support, quale optional gratuito (opt-in) per i dispositivi che utilizzano tali soluzioni.

Qualora si desideri utilizzare NTS INVENTORY4ALL, sarà richiesta una conferma da parte del cliente (opt-in) al Key Account Manager di riferimento.

Attraverso l'inventariazione dell'infrastruttura IT e delle informazioni di configurazione archiviate a livello centralizzato, il tool **NTS INVENTORY4ALL** consente di incrementare efficacemente la trasparenza e il controllo dell'inventario della propria rete aziendale. La soluzione software sviluppata da NTS raccoglie dati di inventario da tutti i dispositivi supportati[1] e gestiti all'interno dell'Inventory. L'intero inventario viene, quindi, visualizzato in maniera chiara, comprensibile e dettagliata sul **portale NTS**. Qui, gli utenti autorizzati possono, consultare le informazioni di cui necessitano e gestire i diversi asset accedendo con i dati di accesso loro forniti. Il tool NTS INVENTORY4ALL si compone del modulo Inventory e della feature Config Backup, ospitati sul portale NTS. Per poter fruire delle informazioni fornite dal servizio è necessario che il cliente abbia impostato l'applicativo **NTS Caretaker** come un´ unica piattaforma all'interno del proprio ambiente di virtualizzazione.

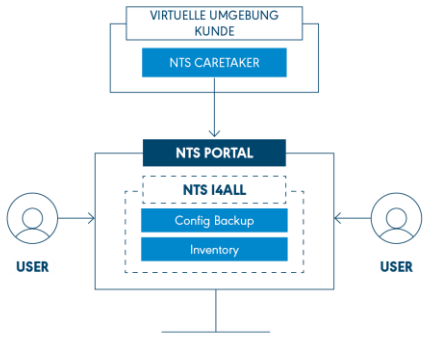

Figura 1: ambiente di sistema NTS INVENTORY4ALL

1 Per informazioni sulla disponibilità di NTS INVENTORY4ALL nel quadro del rispettivo livello di manutenzione NTS per i singoli produttori, vi invitiamo a consultare il capitolo 11.

Il **modulo Inventory** garantisce l'inventariazione e l'acquisizione continua di dati tecnici, come, per esempio, numeri di serie, moduli, interfacce e componenti di tutti i dispositivi amministrati all'interno dell'Inventory.

Le informazioni visualizzate dipendono dal livello di manutenzione del rispettivo asset:
- dispositivi senza contratto di manutenzione NTS: informazioni di base, come per esempio nome del dispositivo, indirizzo IP, numero di serie.
- dispositivi con *Assistenza NTS BASIC*: informazioni di base corredate, per esempio, di versione software, livello di assistenza, elenco delle interfacce rilevate (se disponibili).
- dispositivi con *Assistenza NTS STANDARD*: informazioni BASIC corredate di informazioni avanzate per le singole interfacce.

Il Modul Inventory è incluso come servizio aggiuntivo gratuito e opzionale (opt-in) per i dispositivi con supporto NTS BASIC o NTS STANDARD. Il modulo Inventory è disponibile a pagamento per i dispositivi supportati non coperti da contratto di manutenzione NTS.

La **feature Config Backup** esegue backup giornalieri della configurazione (per esempio Running-Config e Startup-Config) per tipologie di dispositivo supportate e amministrate all'interno dell'Inventory. I backup sono consultabili attraverso il portale NTS.
La funzionalità Config-Backup è inclusa gratuitamente, come servizio optional (opt-in), solo per i dispositivi con contratto di manutenzione NTS Standard mentre può essere acquistata per i dispositivi NTS Basic e per quelli supportati non coperti da contratto di manutenzione NTS.

Come impostazione predefinita, il tool esegue operazioni di inventariazione complete (comprensive di quelle di backup delle configurazioni) con cadenza giornaliera a partire dalle ore 3.00 del mattino del fuso orario locale (della sede). Per una descrizione dettagliata della gamma di funzionalità offerte da NTS INVENTORY4ALL, vi invitiamo a consultare DATA SHEET.

Modulo Vulnerability
Il modulo Vulnerability, disponibile come add-on a pagamento per il tool NTS INVENTORY4ALL (I4ALL), è una soluzione ad hoc che NTS offre ai propri clienti per rilevare il rischio derivante dai vulnerabilità aperte nel proprio inventario di rete. Tale modulo assicura una rapida panoramica delle CVE aperte sui propri dispositivi.
Il modulo Vulnerability è basato sulle CVE pubblicate dai produttori supportati, ed include il rating e le caratteristiche dettagliate delle CVE. Ottiene queste informazioni dai produttori e le collega con le informazioni sull'host ricavate dal modulo Inventory all'interno del tool NTS INVENTORY4ALL, presentando poi i risultati in modo chiaro e trasparente.
- Le CVE vengono acquisite ogni sei ore.
- Il confronto per verificare se un dispositivo è affetto da una CVE avviene in base al modello e alla versione software dei dispositivi gestiti nell'Inventory. NTS non effettua analisi più specifiche.

REQUISITI MINIMI
- I clienti devono disporre del tool NTS INVENTORY4ALL
- L'inventario deve essere sempre aggiornato (Self Service)
- Il modulo Vulnerability può gestire solo i dispositivi supportati su cui è possibile leggere il modello e la versione software
- Obbligo di collaborazione da parte del cliente come specificato di seguito

Una descrizione dettagliata delle funzionalità e dei servizi offerti dal modulo Vulnerability è disponibile nel DATA SHEET.

Gamma di funzionalità di NTS INVENTORY4ALL
- Tutte le funzionalità offerte dal tool vengono messe a disposizione degli utenti interamente su base "self-service".
- I pacchetti aggiuntivi per l'installazione e la configurazione iniziale così come per eventuali interventi di supporto operativo da remoto nel corso dell'anno sono disponibili a pagamento.
- Richieste di assistenza, Feature Request e segnalazioni di problemi ("bugs") possono essere comunicate attraverso il portale NTS o il Ticket Center NTS.

- Il servizio di assistenza viene erogato su base "best effort" (non coperto da SLA). I tempi di risposta e ripristino previsti dai livelli di assistenza NTS BASIC o NTS STANDARD non si applicano alle richieste di assistenza, alle Feature Request, etc. relative a NTS INVENTORY4ALL.
- La fornitura della piattaforma NTS Portal, del tool NTS INVENTORY4ALL del modulo Vulnerability e del modulo Compliance sarà gestita con il massimo impegno, sebbene non sia possibile garantirne la disponibilità.
- Nel backup delle configurazioni (Config-Backup) è incluso un set di file di configurazione (Best Practice) che, salvo problemi tecnici, vengono generati automaticamente. I backup possono essere utilizzati per il ripristino delle configurazioni dei dispositivi dopo, per esempio, avarie di sistema, modifiche della configurazione, etc. Non si può, in ogni caso, garantire che le configurazioni dei dispositivi possano essere ripristinate con successo attraverso l'utilizzo dei backup.
- Per garantire il corretto funzionamento di NTS INVENTORY4ALL, dovranno essere soddisfatti i seguenti requisiti da parte del Cliente:
  - dovrà essere stato installato e configurato con successo l'applicativo NTS Caretaker
  - il Firewall dovrà essere stato abilitato secondo le indicazioni di NTS
  - l'applicativo NTS Caretaker dovrà funzionare regolarmente
  - dovrà essere disponibile una connessione stabile tra rete del cliente e Internet
  - i dispositivi inseriti all'interno dell'Inventory dovranno essere accessibili attraverso la rete.

6. ESCALATION

Qualora, contrariamente alle aspettative, non doveste essere soddisfatti di come la vostra richiesta di assistenza viene stata gestita, vi invitiamo a rivolgervi, durante gli orari di ufficio, al nostro Duty Manager oppure, al di fuori degli orari di ufficio, al responsabile di turno. https://www.nts.eu/it/support/

7. DISPOSIZIONI SPECIALI INERENTI I COMPONENTI CISCO

7.1. LIMITAZIONE DEI SERVIZI AL RAGGIUNGIMENTO DELLA CISCO LAST DATE OF SUPPORT (LDOS)

In linea generale consigliamo la sostituzione di tutti i componenti che hanno raggiunto o superato la Cisco Last Date of Support (LDoS) (data ultima di assistenza dei prodotti Cisco).
Per i componenti all'interno del normale livello di manutenzione NTS che hanno raggiunto o superato i Cisco LDoS valgono le seguenti limitazioni:

- La sostituzione di hardware difettosi avviene il prima possibile nell'arco di due settimane; non si applicano i tempi di sostituzione concordati per il rispettivo livello di manutenzione NTS.
- Non sono più disponibili nuovi aggiornamenti software del sistema operativo.
- Non verranno inoltrate eventuali anomalie al Cisco Technical Assistance Center (TAC).

7.2. LIMITE DELLE PRESTAZIONI DEI COMPONENTI CISCO MERAKI

I prodotti Cisco Meraki sono dotati di servizi gestiti dal Cloud del produttore e per operare a dovere devono necessariamente essere abbinati ad una apposita Subscription. (Licenza Meraki) senza la quale non possono

essere utilizzati. È escluso che possano essere assegnati diritti di amministratore per i prodotti Meraki ad altri partner.

8. CONDIZIONI DEL SERVIZIO „QUOTA DI SERVIZIO“

A partire dal 17.03.2025, la nuova denominazione per "monte ore" sarà "quota di servizio".

- Tutti i servizi erogati nell'ambito della quota di servizio sono forniti su richiesta del cliente. Tali servizi possono essere richiesti da tutti i dipendenti o se desiderato solo da alcuni collaboratori del cliente.
- La richiesta di utilizzo della quota di servizio deve avvenire almeno tre giorni lavorativi prima della data desiderata e può essere eseguita via email o telefono.
- Segnaliamo che non è possibile garantire alcun tempo di risposta per le richieste di assistenza su base della quota di servizio.
- La quota di servizio e i relativi crediti di ore non hanno scadenza alcuna.
- L'unità di calcolo minima della quota di servizio è pari a 30 minuti.
- Se il saldo della quota di servizio è inferiore all'unità minima di 30 minuti, la quota di servizio è considerato esaurito.
- Nell'ambito della quota di servizio vengono fatturate tutte le attività, incluse analisi, passaggio al terzo livello di assistenza (level support) del vendor, attività di test, la comunicazione con terze parti (ad es. fornitori di servizi di connettività e Internet service provider). L´inoltro al supporto di terzo livello di un produttore potrebbe richiedere contratti di manutenzione aggiuntivi per ciascun prodotto.
- Dopo aver erogato un servizio sarà addebitato il costo in base al tempo effettivamente registrato.
- I tempi e i contenuti dell'intervento svolti saranno documentati. Su richiesta è disponibile una documentazione scritta per ogni periodo di fatturazione.

9. SERVIZI ESCLUSI DALLA FORNITURA

Il presente documento definisce l'ambito dei servizi da fornire. Eventuali servizi aggiuntivi sono quindi espressamente esclusi. In particolare, si tratta dei seguenti servizi:

- Tutti i servizi al di fuori del piano di assistenza NTS con "conferma di manutenzione". Se non viene inviata alcuna conferma di manutenzione, la mail stessa avrà valore di conferma.
- Le azioni correttive atte a eliminare i guasti causati da errori operativi, uso improprio, interventi tecnici da parte del cliente o di terzi nonché da influenze esterne (fulmini come danni per cause di forza maggiore o ad esempio polvere proveniente da un cantiere).
- Funzionamento dell'hardware in un ambiente operativo diverso da quello indicato nella scheda tecnica (ad esempio climatizzazione inadeguata, ambiente estremamente polveroso, ecc.);
- Interventi tecnici impropri eseguiti in violazione dei termini della licenza del produttore, in particolare nei casi in cui l'hardware venga smontato, sottoposto a reverse engineering, decompilato o altrimenti modificato dal cliente o da terzi in un modo non previsto dal produttore e senza il suo espresso consenso;
- La manutenzione degli accessori non inclusi nella "conferma di manutenzione", nonché di tutti i componenti, sui quali viene installato il software o parti del software dei componenti elencati nella "conferma di manutenzione".
- La risoluzione di guasti su componenti senza manutenzione, che operano con l'apparecchio in manutenzione e causano guasti ad esso.
- La sostituzione di componenti che hanno più di tre anni, sui quali il difetto è chiaramente causato dall'usura meccanica dei componenti mobili (specialmente tasti, leve, stampe, ecc.).
- Tutti i servizi non più compresi a causa del termine del ciclo di vita del prodotto.

- La disponibilità di aggiornamenti software è subordinata all'esistenza di contratti di licenza o di manutenzione attivi, senza i quali gli aggiornamenti software non possono essere installati o resi disponibili da NTS. Pertanto, gli aggiornamenti software saranno installati o resi disponibili solo se il modello di licenza applicabile al prodotto lo consente e se tale servizio è previsto nel contratto di manutenzione di NTS.

10. COMPENSO

Salvo diverso accordo, il canone annuo di assistenza viene saldato in anticipo.
Nel quadro della proroga automatica della manutenzione (vedi Punto 2) il canone annuale di manutenzione è soggetto ad un adattamento all'indice austriaco dei prezzi al consumo (secondo la statistica relativa all'Austria) ed a un adattamento all'attuale cambio USD - EURO.
Nel caso il vendor modifichi gli oneri legati alla manutenzione, anche NTS adeguerà i rinnovi; questi allineamenti dei prezzi saranno comunicati al cliente prima della loro entrata in vigore.
Il saldo di una fattura per confermare una manutenzione deve avere luogo entro 2 settimane, in modo da garantire la validità della manutenzione.
Tutti i prezzi sono da considerarsi Iva esclusa. Ci riserviamo modifiche nei prezzi e correzioni.

11. LIVELLO NTS MANUTENZIONE VENDOR

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER HARDWARE CISCO	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD		
	8x5xNBD	24x7x4	8x5xNBD	8x5x4	24x7x4
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•			•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory*	▫	▫	▫	▫	▫
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup*			▫	▫	▫
NTS INVENTORY4ALL: modulo Vulnerability **	▫	▫	▫	▫	▫
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	•		•		
Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante il normale orario di lavoro		•		•	•
Spedizione di componenti hardware sostitutivi	•	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi			•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware	•	•	•	•	•

Notifica via email in caso di informative importanti dal Cisco Security Advisor		•	•	•

* Servizio aggiuntivo optional (opt-in), per maggiori info, si veda il capitolo 5.13.
** Modulo aggiuntivo optional a pagamento per il tool NTS INVENTORY4ALL. Per maggiori informazioni consultare il capitolo 5.13.

Tutte le offerte di assistenza NTS per i prodotti CISCO sono legate allo chassis e coprono tutti i moduli che si trovano nel chassis, qualora per il modulo non sia previsto un supporto specifico.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER SOFTWARE CISCO	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD			
	Assistenza software Cisco	Aggiornamenti + assistenza software Cisco	Assistenza software Cisco		Aggiornamenti + assistenza software Cisco	
	8x5	8x5	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno				•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•	•	•	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia			•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)		•			•	•
Notifica via email in caso di informative importanti dal Cisco Security Advisor			•	•	•	•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).						

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER CISCO UCS	Assistenza BASIC				Assistenza STANDARD			
	8x5xNBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2	8x5xNBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•			•	•		
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno			•	•			•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•	•	•	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	•				•			
Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante il normale orario di lavoro		•	•			•	•	
Sostituzione componente UCS hardware difettoso entro 2 ore durante il normale orario di lavoro				•				•
Spedizione di componenti hardware sostitutivi	•	•	•	•	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi					•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto					•	•	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario					•	•	•	•
Disponibilità aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware	•	•	•	•	•	•	•	•
Installazione di aggiornamenti software in caso di malfunzionamenti					•	•	•	•
Notifica via email in caso di informative importanti dal Cisco Security Advisor					•	•	•	•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).								

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER CISCO MERAKI HARDWARE	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5xNBD	24x7x4	8x5xNBD	24x7x4
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	•		•	
Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante il normale orario di lavoro		•		•
Spedizione di componenti hardware sostitutivi	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi			•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Supporto per l'integrazione di hardware sostitutivo nella dashboard			•	•
Integrazione nell'organizzazione di supporto Meraki di NTS			•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS). Il supporto NTS relativo alle videocamere Meraki è limitato alla sostituzione dell'hardware nei tempi previsti dal relativo contratto di manutenzione con il vendor.				

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI CISCO	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)**	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)**	•	•	•	•
Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno*	•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Notifica via email in caso di informative importanti dal Cisco Security Advisor			•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia**			•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•

* Incluso a partire da una tariffa di 5.000 € del servizio di supporto tecnico, esclusa la quota versata per ogni abbonamento acquistato per anno.

** Sarà effettuato da NTS se tale opzione è prevista dal produttore o dal prodotto.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti Cisco per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso

modo, il software open source utilizzato da Cisco e i software di terze parti non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Come piano di escalation di terzo livello al produttore è possibile considerare solo 8x5, indipendentemente dal livello di manutenzione scelto. Ciò non riguarda i problemi fondamentali delle rispettive infrastrutture.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER CISCO UNIFIED LICENSING	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica 24x7	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro di manutenzione del produttore	•	•	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo*	○	○	○	○
Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante il normale orario di lavoro *	○	○	○	○
Comunicazione con il produttore e coordinamento per la sostituzione dell´hardware difettoso	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi			•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Notifica via email in caso di informative importanti dal Cisco Security Advisor			•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•

*Sostituzione dell'hardware in base allo SLA dell'hardware selezionato

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio

servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS BASATO SU CISCO DNX*	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory**	○	○	○	○
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup**			○	○
NTS INVENTORY4ALL: Vulnerability Modul***	○	○	○	○
Sostituzione componente hardware difettoso entro di manutenzione del produttore	•	•	•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento per la sostituzione dell´hardware difettoso	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi			•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•

* Questo servizio non comprende il supporto diretto fornito dal produttore.
** Servizio aggiuntivo optional (opt-in), possibile solo per l'hardware, per maggiori info, si veda il capitolo 5.13.
*** Modulo aggiuntivo optional a pagamento per il tool NTS INVENTORY4ALL, possibile solo per l'hardware, Per maggiori informazioni consultare il capitolo 5.13.
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS BASATO SU CISCO SERVICE EA*	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory**	○	○	○	○
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup**			○	○
NTS INVENTORY4ALL: Vulnerability Modul***	○	○	○	○
Sostituzione componente hardware difettoso entro di manutenzione del produttore	•	•	•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento per la sostituzione dell´hardware difettoso	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi			•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Rilascio delle release software	•	•	•	•
Formazione iniziale e introduzione a CX Cloud	•	•	•	•

* Questo servizio non comprende il supporto diretto fornito dal produttore, che deve essere acquistato separatamente.

** Servizio aggiuntivo optional (opt-in), possibile solo per l´hardware, per maggiori info, si veda il capitolo 5.13.

*** Modulo aggiuntivo optional a pagamento per il tool NTS INVENTORY4ALL, possibile solo per l´hardware. Per maggiori informazioni consultare il capitolo 5.13.
Considerato che questo servizio di supporto copre l'intero Enterprise Agreement, è importante sottolineare che le funzionalità hardware si applicano esclusivamente all'hardware e quelle software solo al software.
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER DELL HARDWARE EMC	Assistenza NTS STANDARD 24x7xNBD	Assistenza DELL EMC PRO 24x7xNBD
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•	
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	•	
Spedizione di componenti hardware sostitutivi	•	
All'occorrenza, l'hardware sarà sostituito e rimesso in servizio in loco	•	
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•	
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	•	
Assistenza "Connect Home"	•	
Requisiti di manutenzione del produttore		•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).		

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER DELL SOFTWARE EMC	**Assistenza NTS STANDARD**	**Assistenza DELL EMC PRO**
	24x7	**24x7**
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•	
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•	
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	•	
Disponibilità aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware	•	
Installazione di software release in caso di guasto	•	
Aggiornamento annuale del firmware su richiesta	•	
Requisiti di manutenzione del produttore		•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).		

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER DELL EMC SERVER & STORAGE	**Assistenza BASIC**	**Assistenza STANDARD**
	24x7	**24x7**
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro di manutenzione del produttore	•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento per la sostituzione dell´ hardware difettoso	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Disponibilità aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware	•	•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).		

PIANO DI ASSISTENZA PER NETAPP ONTAP SELECT	Assistenza STANDARD 24x7x4
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	•
Installazione di software release in caso di guasto	•
Piano di supporto software	•
Accesso al sito web del supporto Netapp	•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).	

PIANO DI ASSISTENZA ONTOP PER NETAPP KEYSTONE	Assistenza NTS BASIC ONTOP	Assistenza NTS STANDARD ONTOP
	24x7x4	24x7x4
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro		•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche		•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Monitoraggio NTS per NetApp Autosupport		•
Installazione di software release in caso di guasto		•
Piano di supporto software		•
Accesso al sito web del supporto Netapp	•	•
Requisiti di manutenzione del produttore	•	
Instruzione per il portale di Netapp		•
NTS trasferirá al cliente gli adeguamenti dei prezzi applicati da Netapp. Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).		

PIANO DI ASSISTENZA NETAPP HARDWARE	Assistenza STANDARD			
	24x7x4	24x7xNBD	24x7x4 international replacement	24x7xNBD international replacement
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante l'orario di lavoro definito (dischi NBD)	•		•	
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo		•		•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•	•	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	•	•		
Comunicazione con il produttore e coordinamento dell'operazione di sostituzione dell'hardware			•	•
Consegna e sostituzione dell'hardware difettoso in loco da parte di Netapp			•	•
Monitoraggio NTS per NetApp Autosupport	•	•	•	•
Installazione di aggiornamenti software per rimuovere le anomalie riscontrate	•	•	•	•
Software Support Plan	•	•	•	•
Accesso al sito web di NetApp Support	•	•	•	•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).				

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER HARDWARE PALO ALTO	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5xNBD	24x7xNBD	8x5xNBD	24x7xNBD
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory*	▫	▫	▫	▫
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup*			▫	▫
NTS INVENTORY4ALL: modulo Vulnerability **	▫	▫	▫	▫
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	•	•	•	•
Spedizione di componenti hardware sostitutivi	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi			•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia			•	•

Accesso al sito web del supporto Palo Alto	•	•	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessario			•	•

*Servizio aggiuntivo optional (opt-in) per i Palo Alto Firewall: per maggiori informazioni in merito consultare il capitolo 5.13.
** Modulo aggiuntivo optional a pagamento per il tool NTS INVENTORY4ALL. Per maggiori informazioni consultare il capitolo 5.13.

Ulteriori abbonamenti Palo Alto possono essere acquistati con un supporto hardware valido secondo i termini e le condizioni del produttore. Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER PALO ALTO SOFTWARE	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	Assistenza software		Assistenza software	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia			•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•	•	•
Piano di assistenza solo per *Palo Alto Networks* ***Panorama***				
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).				

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER PALO ALTO CREDITS	**Assistenza STANDARD**
	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•
Supporto per l'integrazione sostitutivo nella dashboard	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia	•
Escalazione al produttore in case di guasto, se necessaria	•

Il supporto NTS è valido per le serie VM e CN, servizi in abbonamento, Strata Cloud Manager e Virtual Panorama per la gestione dei firewall software. È inoltre valido per Cloud NGFW per AWS e Azure con AddOns (CDSS, Panorama Mgmt, SCM Mgmt e Strata Logging). Altri prodotti che possono essere utilizzati con Palo Alto Credits non sono inclusi nel supporto NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

La disponibilità del cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER PALO ALTO CORTEX XDR	Assistenza BASIC	Assistenza STANDARD
	8x5	8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Analisi dei guasti e riparazione dei guasti tramite assistenza remota per XDR-client (funzionalità e configurazione)*.		•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia		•
Accesso al sito web del supporto Palo Alto	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessario		•

*L'identificazione e l'analisi delle minacce e la valutazione dei dati degli endpoint non sono incluse nell'ambito del supporto.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI PALO ALTO	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Fornitura delle release del software disponibili	•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Accesso al sito web del supporto Palo Alto	•	•	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•

Affinché possano essere forniti i servizi definiti nella descrizione delle prestazioni, è necessario concedere a NTS l'accesso all'account del cliente sul portale di assistenza clienti Palo Alto.

L'assistenza è valida solo per il prodotto definito. Eventuali aggiornamenti per questo prodotto, eseguibili solo tramite altri software (ad es. Panorama), non possono essere effettuati se non esiste un contratto di assistenza NTS anche per questi ultimi.

La disponibilità dei servizi cloud e di eventuali database aggiuntivi utilizzati non è soggetta all'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di assistenza.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER PALO ALTO ENTERPRISE SUPPORT AGREEMENET PER HARDWARE	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory*	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup*			•	•
NTS INVENTORY4ALL: modulo Vulnerability**	•	•	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	•	•	•	•
Spedizione di componenti hardware sostitutivi	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi			•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso dianomalia			•	•
Accesso al sito web del supporto Palo Alto	•	•	•	•

Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•

* Servizio aggiuntivo optional (opt-in) per i Palo Alto Firewall: per maggiori informazioni in merito consultare il capitolo 5.13.
** Modulo aggiuntivo optional a pagamento per il tool NTS INVENTORY4ALL. Per maggiori informazioni consultare il capitolo 5.13.

Ulteriori abbonamenti Palo Alto possono essere acquistati con un supporto hardware valido secondo i termini e le condizioni del produttore.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER PALO ALTO ENTERPRISE LICENSE AGREEMENT	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Fornitura delle release del software disponibili	•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Accesso al sito web del supporto Palo Alto	•	•	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•

Affinché possano essere forniti i servizi definiti nella descrizione delle prestazioni, è necessario concedere a NTS l'accesso all'account del cliente sul portale di assistenza clienti Palo Alto.

L'assistenza è valida solo per il prodotto definito. Eventuali aggiornamenti per questo prodotto, eseguibili solo tramite altri software (ad es. Panorama), non possono essere effettuati se non esiste un contratto di assistenza NTS anche per questi ultimi.

La disponibilità dei servizi cloud e di eventuali database aggiuntivi utilizzati non è soggetta all'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di assistenza.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI KITEWORKS EPG	Assistenza BASIC	Assistenza STANDARD
	8x5	8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email(support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•
Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno*	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia		•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria		•

* Incluso a partire da una tariffa di 5.000 € del servizio di supporto tecnico, esclusa la quota versata per ogni abbonamento acquistato per anno.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti Kiteworks per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del Kiteworks Cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato da Kiteworks e i software di terzi non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le applicazioni Kiteworks coperte da regolare contratto di manutenzione NTS, rientrano nell'obbligo di manutenzione solo se vengono utilizzate in una configurazione raccomandata da Kiteworks. Anche l'impiego di soluzioni di terzi sulle applicazioni non rientra nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER SOFTWARE NTW	Assistenza STANDARD	
	Aggiornamenti + assistenza software NTW	Aggiornamenti + assistenza software NTW
	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•
Come piano di escalation di terzo livello al produttore è possibile considerare solo 8x5, indipendentemente dal livello di manutenzione scelto. Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS). Il contratto scade automaticamente dopo 12 mesi, senza necessitá del preavviso di disdetta.		

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER VMWARE VSPHERE SOFTWARE*	Assistenza BASIC	
	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Analisi e risoluzione dei malfunzionamenti a consuntivo**	❍	❍

* Il supporto per la macchina virtuale NON è incluso nei supporti VMware vSphere e anche vSphere+, vSphere Foundation e VMware Cloud Foundation sono escluso.

** Analisi e risoluzione dei malfunzionamenti imputata a quota di servizio.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato e i software di terze parti non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER VMWARE HORIZON SOFTWARE*	Assistenza BASIC 8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•
Analisi delle anomalie e risoluzioni a consuntivo**	❍

* Il supporto per le applicazioni e le gestione dei pacchetti NON sono incluso nei supporti VMware Horizon

** Analisi e risoluzione dei malfunzionamenti imputata a quota di servizio.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato e i software di terze parti non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI VMWARE TANZU*	**Assistenza BASIC**
	8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•
Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno**	•
Analisi delle anomalie e risoluzioni a consuntivo***	❍

* Il supporto per le gestione dei pacchetti NON sono incluso nei supporti.

** Incluso a partire da una tariffa di 5.000 € del servizio di supporto tecnico, esclusa la quota versata per ogni abbonamento acquistato per anno.

*** Analisi e risoluzione dei malfunzionamenti imputata a quota di servizio.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato e i software di terze parti non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI SUSE RANCHER	Assistenza BASIC 8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•
Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno*	•
Analisi e risoluzione dei malfunzionamenti a consuntivo**	❍

* Incluso a partire da una tariffa di 5.000 € del servizio di supporto tecnico, esclusa la quota versata per ogni abbonamento acquistato per anno.

** Analisi e risoluzione dei malfunzionamenti imputata a quota di servizio.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti Suse Rancher per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato e i software di terze parti non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER HARDWARE FORTINET BASA SUL SUPPORTO DIRETTO	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory*	○	○	○	○
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup*			○	○
Sostituzione componente hardware difettoso entro di manutenzione del produttore	•	•	•	•
Rilascio delle release software			•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento per la sostituzione dell´hardware difettoso	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi			•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER SOFTWARE FORTINET BASA SUL SUPPORTO DIRETTO	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4) *	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x) *	•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia *			•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•

* Sarà effettuato da NTS se tale opzione è prevista dal produttore o dal prodotto.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli software Fortinet per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del Fortinet Cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato da Fortinet e i software di terzi non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI FORTINET	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4) *	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x) *	•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia *			•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•

* Sarà effettuato da NTS se tale opzione è prevista dal produttore o dal prodotto.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti Fortinet per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del Fortinet Cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato da Fortinet e i software di terzi non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI MEGAPORT	**Assistenza BASIC**
	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro*	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche*	•
Apertura del ticket sul portale del produttore**	•
Analisi e risoluzione di guasti/errori addebitate in base al costo sostenuto***	❍

* I tempi di risposta indicati sono riferiti esclusivamente a NTS.
** NTS si fa unicamente carico dell'apertura del ticket sul portale del produttore. L'elaborazione del ticket stesso spetta invece al produttore.
*** Analisi e risoluzione dei malfunzionamenti imputata a quota di servizio.

L'obbligo di manutenzione da parte di NTS è riferito a quegli abbonamenti Megaport per i quali viene stipulato un contratto di manutenzione NTS. I servizi del produttore non sono soggetti al controllo di NTS e pertanto non rientrano nell'obbligo di manutenzione. Lo stesso dicasi per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato uno specifico contratto di manutenzione NTS.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA ASCOM* BASATO SU SUPPORTO DIRETTO**	**Assistenza BASIC**	**Assistenza STANDARD**
	8x5	**8x5**
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	•
Riparazione dell'hardware difettoso secondo le specifiche del produttore.***	•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento dell'intervento di riparazione dell'hardware.	•	•
Messa in funzione in loco dell'hardware riparato da parte del produttore.****		○
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Rilascio delle release software		•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria		•

* Il servizio di supporto tecnico si applica anche al software associato all'hardware. Il servizio NTS Support è disponibile solo per i trasmettitori IP Dect, i gateway e i telefoni portatili e anche per la gestione dei dispositivi associati.
**Questo servizio non comprende il supporto diretto fornito dal produttore (Bronze Premium, Silver o Gold) che deve essere acquistato separatamente.
***In caso di riparazione, né NTS né il produttore forniranno un dispositivo sostitutivo; l'acquisto di dispositivi sostitutivi in caso di riparazione è a carico esclusivo del cliente.
****Questo servizio non è incluso ed è acquistabile come optional.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA F5 HARDWARE*	Assistenza BASIC			Assistenza STANDARD		
	10x5xNBD	24x7xNBD	24x7x4	10x5xNBD	24x7xNBD	24x7x4
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00	•			•		
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•	•		•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	•	•		•	•	
Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante il normale orario di lavoro			•			•
Spedizione di componenti hardware sostitutivi	•	•	•	•	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi				•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto				•	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario				•	•	•
Disponibilità aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware	•	•	•	•	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria				•	•	•

*In questo servizio è incluso il supporto tecnico ai partner.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA PER F5 VIRTUAL EDITION E SOFTWARE	Assistenza BASIC		Assistenza STANDARD	
	10x5	24x7	10x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00	•		•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto			•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario			•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria			•	•

*In questo servizio è incluso il supporto tecnico ai partner.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER HARDWARE F5 BASA SUL SUPPORTO DIRETTO	Assistenza STANDARD	
	10x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00	•	
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso secondo le condizioni del produttore*	•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento dell'operazione di sostituzione dell'hardware*	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto*	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria*	•	•

*Le autorizzazioni e gli accessi devono essere forniti dal cliente.

Una descrizione dettagliata delle prestazioni le potete trovare sotto „condizioni generali di supporto" a www.nts.eu/it/agb/

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER SOFTWARE F5 BASA SUL SUPPORTO DIRETTO	Assistenza STANDARD	
	10x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00	•	
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remote*	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria*	•	•

*Le autorizzazioni e gli accessi devono essere forniti dal cliente.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA PER ABBONAMENTI F5	**Assistenza BASIC**	**Assistenza STANDARD**
	24x7	**24x7**
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Rilascio delle release software	•	•
Installazione di software release in caso di guasto		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno*		•
Notifica via email in caso di informative importanti al Security Advisor	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria		•

* Incluso negli abbonamenti Distributed Cloud

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ALTICE LABS HARDWARE & SOFTWARE*	Assistenza BASIC 8x5	Assistenza STANDARD 8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Riparazione dell'hardware difettoso secondo le specifiche del produttore**	•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento dell'intervento di riparazione dell'hardware	•	•
Disponibilità aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware***	•	•
Attivazione on-site dell'hardware riparato		•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria		•

*Applicabile ai dispositivi Central Office di Altice Labs (OLT) e al relativo software. Il supporto tecnico e i dispositivi per il cliente finale non sono inclusi.
**Il processo di riparazione da parte del produttore può richiedere diversi giorni lavorativi.
In caso di riparazione, né NTS né il produttore metteranno a disposizione un dispositivo sostitutivo. L'acquisto di dispositivi sostitutivi in caso di riparazione è a esclusivo carico del cliente.
***A condizione che sia attivo un contratto di manutenzione software valido. Altice Labs richiede l'accesso remoto alle reti e ai dispositivi del cliente.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DIE ASSISTENZA NTS PER OPENGEAR APPLIANCES*	Assistenza BASIC	Assistenza STANDARD
	8x5	8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro il successivo giorno lavorativo per richieste non critiche	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso secondo le condizioni del produttore **	•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento dell'operazione di sostituzione dell'hardware	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi		•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Disponibilità di aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware		•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria		•

*Il supporto tecnico di NTS si basa sulla garanzia Opengear, conformemente alle condizioni di garanzia del produttore. Il supporto tecnico di NTS è esteso anche al software associato all'hardware.
Per usufruire dei servizi NTS (ricevere il supporto tecnico e scaricare e installare gli aggiornamenti software), è necessario che le appliance siano coperte da garanzia.
Il supporto tecnico diretto del produttore (Opengear Premium Technical Support) non è incluso.
**Nell'ambito della garanzia, il produttore invia temporaneamente un dispositivo in sostituzione. I tempi di spedizione possono variare a seconda della località e richiedere diversi giorni lavorativi. Durante questo periodo, né NTS né il produttore mettono a disposizione un dispositivo in prestito. L'acquisto di dispositivi in prestito/sostitutivi, per coprire l'intervallo di tempo in caso di sostituzione temporanea, è a esclusivo carico del cliente.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER SOFTWARE ABBONAMENTI OPENGEAR LIGHTHOUSE*	Assistenza BASIC	Assistenza STANDARD
	8x5	8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro il successivo giorno lavorativo per richieste non critiche	•	•
Rilascio delle release software	•	•
Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno**	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto, se necessario		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Installazione di software release in caso di guasto***		•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria		•

*Il supporto tecnico di NTS si basa sulla sottoscrizione di un abbonamento Opengear, in conformità con le condizioni del produttore.
Per usufruire dei servizi NTS (ad esempio ricevere il supporto tecnico), è necessario che il software sia coperto da abbonamento.
Il supporto tecnico diretto del produttore (Opengear Premium Technical Support) non è incluso.
**Incluso a partire da un servizio di supporto tecnico di 5.000 €, esclusa la quota netta di abbonamento del servizio di supporto tecnico acquistato per ciascun anno.
***Il servizio sarà erogato da NTS, se possibile da parte del produttore o in base alle caratteristiche del prodotto.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda esclusivamente gli abbonamenti Opengear per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del cloud e del database utilizzato non rientra nella responsabilità di NTS e pertanto non è parte dell'obbligo di manutenzione. Lo stesso vale per i componenti fisici su cui è installato il software e per il software open source utilizzato da Opengear e il software di terze parti.
Per garantire il supporto tecnico, è necessario fornire a NTS l'accesso alla rispettiva piattaforma amministrativa.

Le escalation di livello 3 al produttore possono essere gestite solo per 8 ore al giorno e 5 giorni alla settimana, indipendentemente dal livello di manutenzione selezionato. Non sono inclusi i problemi principali relativi all'infrastruttura.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI IMAGICLE (Cloud und On-Prem)	Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)**	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)**	•	•
Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno*	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia**	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria	•	•

* Incluso a partire da una tariffa di 5.000 € del servizio di supporto tecnico, esclusa la quota versata per ogni abbonamento acquistato per anno.
** Sarà effettuato da NTS se tale opzione è prevista dal produttore o dal prodotto.

Solo per licenze/abbonamenti cloud: gestito al 100% da Imagicle, utilizzando sempre la versione più recente della piattaforma Imagicle UCX.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti Imagicle per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato da Imagicle e i software di terze parti non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.

Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER PROXMOX VE SUBSCRIPTIONS	**Assistenza BASIC**
	8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•
Analisi e risoluzione di guasti/errori addebitate in base al costo sostenuto*	❍

* L'analisi degli errori e la risoluzione dei problemi verranno addebitate in base al tempo impiegato e al pacchetto di ore acquistato.

È escluso il servizio di assistenza VM; per poter usufruirne è necessario disporre di un abbonamento Proxmox VE attivo, acquistato separatamente, di livello "Basic", "Standard" o "Premium".

La gestione della disponibilità annuale dei ticket previsti per l'abbonamento "Basic" o "Standard" è di esclusiva responsabilità del cliente. Una volta esaurito il pacchetto, NTS non potrà più aprire nuovi ticket di assistenza tecnica.

Per usufruire dell'assistenza, è necessario concedere a NTS l'accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER HARDWARE AUDIOCODES BASA SUL SUPPORTO DIRETTO*	Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo **	•	•
Comunicazione con il produttore e coordinamento dell'operazione di sostituzione dell'hardware	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi	•	•
Rilascio delle release software	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia ***	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria	•	•

* Per i Session Border Controller in versione hardware e i gateway analogici.
** I guasti devono essere segnalati ad AudioCodes entro le ore 13:00 affinché l'apparecchio sostitutivo venga spedito entro un giorno lavorativo. Se la segnalazione viene effettuata dopo le ore 13:00, la spedizione avverrà il giorno lavorativo successivo.
*** Sarà effettuato da NTS se tale opzione è prevista dal produttore o dal prodotto.
Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER AUDIOCODES VIRTUAL EDITION BASA SUL SUPPORTO DIRETTO*	Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email mailto:support@nts.eu	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•	•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria	•	•

* Per i controller di bordo di sessione come appliance virtualizzate.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti AudioCodes per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del Cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato da Audiocodes e i software di terzi non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.
Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI AUDIOCODES BASA SUL SUPPORTO DIRETTO*	Assistenza STANDARD	
	8x5	24x7
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email mailto:support@nts.eu	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	
Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno		•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	•	•
Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno **	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)***	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)***	•	•
Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia***	•	•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria	•	•

* Per hardware Session Border Controller o come appliance virtualizzata.
** Incluso a partire da una tariffa di 5.000 € del servizio di supporto tecnico, esclusa la quota versata per ogni abbonamento acquistato per anno.
*** Sarà effettuato da NTS se tale opzione è prevista dal produttore o dal prodotto.

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti AudioCodes per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del Cloud e del database utilizzato non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico. Allo stesso modo, il software open source utilizzato da Audiocodes e i software di terzi non ricadono nell'obbligo di manutenzione di NTS.
Per poter garantire il servizio di supporto tecnico, NTS deve avere accesso alla rispettiva piattaforma di amministrazione.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER HARDWARE INFOBLOX BASA SUL SUPPORTO DIRETTO	**Assistenza BASIC**	**Assistenza STANDARD**
	8x5xNBD	**8x5xNBD**
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	•	•
Spedizione di componenti hardware sostitutivi	•	•
Disponibilità di aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware	•	•
Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi		•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Installazione di software release in caso di guasto		•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessario		•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).		

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER ABBONAMENTI INFOBLOX	Assistenza BASIC	Assistenza STANDARD
	8x5	8x5
Hotline di assistenza tecnica telefonica	•	•
Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	•	•
Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	•	•
Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	•	•
Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	•	•
Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	•	•
Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto		•
Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario		•
Installazione di software release in caso di guasto		•
Escalation al produttore in caso di guasto, se necessario		•

L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo gli abbonamenti Infoblox, per i quali è stato acquistato il servizio di manutenzione NTS. La disponibilità del Cloud, in cui è possibile installare, tra l'altro, Infoblox, non ricade nella sfera d'influenza di NTS e non rientra quindi nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti fisici sui quali è installato il software, a meno che non sia stato stipulato un contratto di manutenzione NTS specifico.

Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).

12. DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE

12.1. ORARIO DI LAVORO

SLA-BZ-WT0917	Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00	Per eventuali richieste il OC NTS è a disposizione da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle 17:00 (CET/CEST). Nei giorni festivi in Austria nonché il 24 e 31 dicembre verranno processate esclusivamente le criticità (come definito nell'ASB).
SLA-BZ-WT0818	Orari di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00	Per eventuali richieste il OC NTS è a disposizione da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle 18:00 (CET/CEST). Nei giorni festivi in Austria nonché il 24 e 31 dicembre verranno processate esclusivamente le criticità (come definito nell'ASB).
SLA-BZ-24x7	Orari di lavoro dalle 00:00 alle 24:00, 365 giorni l'anno	Per eventuali richieste il OC NTS è a disposizione negli orari di lavoro indicati. Al di fuori del normale orario di lavoro verranno processate esclusivamente le criticità (come definito nell'ASB).

12.2. TEMPO DI RISPOSTA

2hRkP	Tempo di risposta entro 2 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	Il tempo di risposta di „2 ore per problemi critici" descrive l'arco di tempo massimo dall'arrivo di una richiesta critica ad NTS fino all'inizio dell'intervento da parte di un tecnico qualificato. Per poter garantire il tempo di risposta, le richieste critiche devono essere inoltrate al OC NTS esclusivamente per telefono. In caso di richieste via email il suddetto tempo di risposta non viene garantito.
4hRkP	Tempo di risposta entro 4 ore per problemi critici durante l'orario di lavoro	Il tempo di risposta di „4 ore per problemi critici" descrive l'arco di tempo massimo dall'arrivo di una richiesta critica ad NTS fino all'inizio dell'intervento da parte di un tecnico qualificato. Per poter garantire il tempo di risposta, le richieste critiche devono essere inoltrate al OC NTS esclusivamente per telefono. In caso di richieste via email il suddetto tempo di risposta non viene garantito.
4hRnkA	Tempo di risposta entro 4 ore per richieste non critiche	In caso di richiesta non critica, il OC NTS processa tale richiesta avvalendosi di un tecnico qualificato al massimo dopo 4 ore. Per le richieste non critiche gli orari di lavoro sono esclusivamente quelli normali di lavoro svolti da NTS.
NBDRnkP	Tempo di risposta NBD in caso di problemi non critici durante l'orario di servizio	Un tecnico qualificato prenderà in carico la richiesta entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione del problema non critico all'OC di NTS. Per le richieste non critiche gli orari di lavoro sono esclusivamente quelli normali di lavoro svolti da NTS.
EMC-4hRnkA	Tempo di reazione di 4 ore per richieste non critiche durante il normale orario di lavoro di NTS	In caso di richiesta non critica, il OC NTS processa tale richiesta avvalendosi di un tecnico qualificato al massimo dopo 4 ore. Per le richieste non critiche gli orari di lavoro sono esclusivamente quelli normali di lavoro svolti da NTS.

12.3. SOSTITUZIONE DI COMPONENTI HARDWARE

SLA-HWT-4h	Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante il normale orario di lavoro	In caso di anomalia tecnica confermata dal OC NTS, un componente di ricambio identico viene messo a disposizione entro quattro ore durante il normale orario di lavoro.
SLA-HWT-4h-MC	Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante il normale orario di lavoro (Dell Mission Critical)	In caso di anomalia tecnica confermata dal OC NTS, un componente di ricambio identico viene messo a disposizione entro quattro ore durante il normale orario di lavoro.
SLA-HWT-NBD	Sostituzione componente hardware difettoso entro il successivo giorno lavorativo	In caso di difetto tecnico confermato dal OC NTS, il pezzo di ricambio sarà reso disponibile entro il giorno lavorativo successivo. Per una consegna puntuale NBD, la notifica al OC NTS deve essere effettuata, durante i giorni feriali, entro e non oltre le ore 14:00 (orario presso il deposito del fornitore). Per l'hardware installato in Austria, Germania, Italia o Svizzera, valgono le ore 14:00 (CET / CEST). Per le consegne NBD: i servizi di consegna NBD sono limitati da cause di forza maggiori indipendenti dalla volontà dei fornitori o di NTS. Questi includono festività locali, fine settimana, eventuali operazioni di sdoganamento e varie località distanti che potrebbero richiedere giorni di consegna supplementari e conseguentemente ritardi a causa della lontananza dal deposito regionale. Quanto segue si applica ai contratti di supporto DELL EMC: I dischi difettosi vengono sostituiti dal cliente stesso. Per il supporto INFOBLOX: la sostituzione hardware con servizio NBD viene effettuata se il luogo dell'intervento si trova nell'area geografica coperta dai depositi Infoblox. Per le sedi dei depositi Infoblox consultare www.infoblox.com/support/.
UCS-SLA-HWT-2h	Sostituzione componente UCS hardware difettoso entro 2 ore durante il normale orario di lavoro	In caso di anomalia tecnica confermata dal OC NTS, un componente di ricambio identico all'UCS viene messo a disposizione entro due ore durante il normale orario di lavoro.
SLA-NTP-HWT-4h	Sostituzione componente hardware difettoso entro 4 ore durante l'orario di lavoro definito (dischi NBD)	In caso di anomalia tecnica confermata dall'OC NTS, un componente di ricambio identico viene messo a disposizione entro 4 ore durante il normale orario di lavoro. Sono esclusi i dischi che vengono consegnati a NBD e sostituiti dal cliente.
SLA-HWT-HST	Sostituzione componente hardware difettoso secondo le condizioni del produttore	Sostituzione componente hardware difettoso secondo le condizioni del produttore. La manutenzione dell'hardware non rientra nel contratto di manutenzione di NTS e viene effettuata in conformità alle condizioni di manutenzione specifiche previste dal produttore e con lo stesso pattuite. Per quanto riguarda DNX e Opengear, occorre considerare che è inclusa la garanzia del produttore. Per quanto riguarda Cisco Unified Licensing, è importante notare che il produttore include la garanzia nell'abbonamento.
LuHWT-OS-NTP	Consegna e sostituzione dell'hardware difettoso in loco da parte di Netapp	La sostituzione dell'hardware difettoso viene effettuata direttamente in loco da Netapp. Exchange of defect hardware according to the standards of the manufacturer. Hardware maintenance is not included in the NTS service and is performed according to the separate maintenance conditions of the manufacturer that have been directly agreed upon with

		the manufacturer.
HST-KOM-KOR	Comunicazione con il produttore e coordinamento dell'operazione di sostituzione dell'hardware	Comunicazione con il produttore nel corso della rimozione del guasto e coordinamento dell'operazione di sostituzione del componente hardware difettoso
Rep-HW-Hst	Riparazione dell'hardware difettoso secondo le specifiche del produttore.	La riparazione del componente hardware difettoso è soggetta alle condizioni del produttore che se ne occupa direttamente. Né NTS né il produttore forniscono un dispositivo sostitutivo. Per i prodotti Altice Labs valgono le seguenti considerazioni: I costi per la diagnosi dei guasti e la riparazione vengono calcolati separatamente e variano in base al tipo di garanzia applicata al dispositivo. La riparazione è garantita solo per i prodotti che possono essere riparati e che non sono obsoleti. Per quanto riguarda i prodotti che sono alla fine del loro ciclo di vita (EOL), la riparazione viene eseguita solo se sono disponibili le rispettive parti di ricambio. La sostituzione avviene solo se la riparazione del dispositivo difettoso non è più economicamente conveniente. Si prega di notare che la garanzia del produttore è inclusa.
HST-KOM-KOR-Rep	Comunicazione con il produttore e coordinamento dell'intervento di riparazione dell'hardware	NTS si occupa di gestire tutte le comunicazioni con il produttore e di coordinare le fasi di riparazione dell'hardware.
VORINHST-REP	Messa in funzione in loco dell'hardware riparato da parte del produttore.	Il produttore ripristina il funzionamento dell'hardware con una riparazione in loco. Tale intervento viene eseguito esclusivamente in conformità alle condizioni stabilite dal produttore e non rientra nelle competenze di NTS.

12.4. ASSISTENZA SOFTWARE

EMMSWRiS	Aggiornamenti software di maintenance e minor release in caso di anomalia	In caso di guasto viene effettuato un aggiornamento del software sia di tipo maintenance che minor release, se necessario.
MMSWR	Disponibilità di aggiornamenti software maintenance che minor release (ad es. dalla versione 2.3 alla 2.4)	Se è necessario e se possibile, vengono messi a disposizione gli aggiornamenti software sia di tipo maintenance che minor release. Per minor release di un software si intende ad es. una modifica dalla versione 2.3 alla 2.4.
MSWR	Disponibilità di aggiornamenti software major release (ad es. dalla versione 2.x alla 3.x)	Se necessario e se possibile, vengono messi a disposizione gli aggiornamenti software di tipo major release. Per major release di un software si intende ad esempio una modifica dalla versione 2.x a 3.x.
SUUHWK	Disponibilità aggiornamenti e adattamenti software per componenti hardware	NTS mette a disposizione la versione desiderata del sistema operativo dell'apparato soggetto a manutenzione, in base ai diritti di licenza esistenti. La funzionalità o la modifica delle configurazioni dovute a cambi di versione non sono comprese nella fornitura dei servizi.
SWR	Rilascio delle release software	Le release software vengono messe a disposizione quando necessarie.
EMC-CINST	Installazione di software release in caso di guasto	Nel corso di un fixing degli errori a seguito di un controllo e dell'abilitazione da parte del SOC di NTS, saranno installati nel sistema nuove software release da NTS.

EMC-EMR-1xJA	Aggiornamento annuale del firmware su richiesta	Su richiesta del cliente e a seguito di un controllo preliminare e autorizzati da NTS, sarà installato nel sistema da NTS una volta all'anno un aggiornamento del firmware.
NTP-SWS	Accesso al sito web di NetApp Support	Il cliente ha accesso agli aggiornamenti software, alla NetApp Knowledge Base, alle community e ai post del forum, agli HowTo e alla documentazione tramite il sito web di NetApp Support.
PA-SWS	Accesso al sito web del supporto Palo Alto	Sul sito di assistenza web di Palo Alto Networks il Cliente ha per esempio accesso a documentazioni, alla Palo Alto Knowledge Base o ai Case Management Software Download. La configurazione dell'account di accesso sarà svolto da NTS.
NTP-AS	Autosupport da parte di NTS	I messaggi di Autosupport vengono gestiti dal servizio di supporto tecnico di NTS durante l'orario di lavoro, adottando le misure del caso. A partire dal 01/01/2025, questa funzione sarà sostituita dal monitoraggio NTS per nuove vendite e rinnovi.
NTP-SSP	Software Support Plan	Accesso alle versioni software attuali di NetApp, alle patch e al bug fixing tramite il sito web di NetApp Support. Installazione di aggiornamenti software nell'ambito dell'analisi delle anomalie al fine di correggere il comportamento errato. A tal proposito viene installato il livello di patch che consente di rimuovere il problema riscontrato.
NTP-IRS	Installazione di aggiornamenti software per rimuovere le anomalie riscontrate	Installazione di aggiornamenti software nell'ambito dell'analisi delle anomalie al fine di correggere il comportamento errato. A tal proposito viene installato il livello di patch che consente di rimuovere il problema riscontrato.
SWUP-1xJA	Aggiornamento annuale del software su richiesta	Su richiesta del cliente e previa verifica e approvazione da parte dell'OC di NTS, NTS installerà una volta all'anno l'aggiornamento del software nel sistema.

12.5. TROUBLESHOOTING

SEBvO	Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	Qualora non fosse possibile risolvere un guasto da remoto, sarà svolto un intervento in loco da un tecnico specialistico. L'intervento in loco menzionato sarà effettuato presso i siti del cliente in zone presidiate da personale NTS. L'area di intervento di NTS si estende in un raggio massimo di 2 ore di auto da una delle sedi centrali di NTS (Graz, Vienna, Linz, Innsbruck, Friedrichshafen). Il tempo di percorrenza indicato è riferito a condizioni di traffico ottimali ed eventuali ritardi dovuti a traffico congestionato, lavori stradali o altre cause non sono sotto il controllo di NTS. Al di fuori dell'area di competenza di NTS, un tecnico del cliente viene assistito da remoto da un ingegnere di NTS per risolvere gli eventuali problemi insorti.
FSRZ	Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	Il OC NTS esegue l'analisi e l'eliminazione del guasto tramite accesso remoto. Per "guasto" si intende, presupponendo una configurazione del sistema a regola d'arte, un'anomalia del funzionamento dell'apparato in manutenzione rispetto alla descrizione tecnica del produttore. La risoluzione del guasto può includere l'invio del prodotto al centro di assistenza del produttore.

		Quanto segue si applica ai contratti di supporto Cisco Flex Plan: La disponibilità del Webex Cloud non è sotto il diretto controllo di NTS e quindi non rientra nell'obbligo di manutenzione.
FSnA	Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto al costo	L'analisi delle anomalie e la risoluzione del guasto sarà addebitata a costo secondo il calcolo della quota di servizio. Per "guasto" si intende, presupponendo una configurazione del sistema a regola d'arte, un'anomalia nel funzionamento del dispositivo in manutenzione rispetto alla descrizione tecnica fornita dal produttore. La risoluzione del guasto può includere l'invio del prodotto al centro di assistenza del produttore.
SLA-ES	Hotline di assistenza tecnica via email (support@nts.eu)	Le richieste di assistenza possono avvenire per email all'indirizzo support@nts.eu. Si tenga presente che la trasmissione di email può essere differita a causa di influenze esterne ad NTS, pertanto, in caso di richieste critiche consigliamo di procedere telefonicamente.
SLA-TS	Hotline di assistenza tecnica telefonica	Il OC NTS è raggiungibile telefonicamente al seguente numero: - Austria: +43 810 820 455 - Italia: +39 0471 097709 - Internazionale: +43 316 405 455 20 - Germania: +49 7541 4028 340 - Se non raggiungibile: +43 66488499599
SLA-TS-UL	Hotline di assistenza tecnica telefonica 24x7	Il OC NTS è raggiungibile telefonicamente al seguente numero: - Austria: +43 810 820 455 - Italia: +39 0471 097709 - Internazionale: +43 316 405 455 20 - Germania: +49 7541 4028 340 - Se non raggiungibile: +43 66488499599 Se possibile ed economicamente sostenibile, l'obiettivo di NTS è prendere in carico le richieste entro 60 minuti. In linea di principio, l'erogazione del servizio è possibile anche al di fuori dell'orario di supporto concordato. In caso di chiamate al di fuori dell'orario di servizio concordato, verrà addebitata una tariffa forfettaria di reperibilità secondo quanto indicato sul sito web.
VHW	Spedizione di componenti hardware sostitutivi	La consegna di una apparato sostitutivo avviene via corriere senza coinvolgere un tecnico specialistico in loco.
VORIN	Ripristino in loco di componenti hardware sostitutivi	Il pezzo di ricambio, se necessario, sarà rimesso in esercizio direttamente da un tecnico NTS o da un tecnico incaricato da NTS, presso l'indirizzo specificato nel contratto di manutenzione. Per le sedi ubicate al di fuori dell'area di competenza di NTS, il pezzo di ricambio sarà rimesso in servizio da un rappresentante del cliente, presso l'indirizzo specificato nel contratto di manutenzione, seguendo le istruzioni a distanza di un tecnico NTS. L'area di intervento di NTS si estende in un raggio massimo di 2 ore di auto da una delle sedi centrali di NTS (Graz, Vienna, Linz, Innsbruck, Friedrichshafen). Il tempo di percorrenza indicato è riferito a condizioni di traffico ottimali ed eventuali ritardi dovuti

		a traffico congestionato, lavori stradali o altre cause non sono sotto il controllo di NTS.
VORIN-NTS-REP	Attivazione on-site dell'hardware riparato	Se necessario, l'hardware riparato sarà rimesso in servizio da un tecnico NTS o da un tecnico incaricato da NTS, presso l'indirizzo specificato nel contratto di manutenzione. Per le sedi ubicate al di fuori dell'area di competenza di NTS, il pezzo di ricambio sarà rimesso in servizio da un rappresentante del cliente, presso l'indirizzo specificato nel contratto di manutenzione, seguendo le istruzioni a distanza di un tecnico NTS. L'area di intervento di NTS si estende in un raggio massimo di 2 ore di auto da una delle sedi centrali di NTS (Graz, Vienna, Linz, Innsbruck, Friedrichshafen). Il tempo di percorrenza indicato è riferito a condizioni di traffico ottimali ed eventuali ritardi dovuti a traffico congestionato, lavori stradali o altre cause non sono sotto il controllo di NTS.
EMC-VORIN	All'occorrenza, l'hardware sarà sostituito e rimesso in servizio in loco	All'occorrenza, un sistemista interverrà all'indirizzo definito nel contratto per rimettere in servizio l'hardware sostitutivo.
EMC-CHOME	"Connect Home" Support	Per „Connect Home Support" si intende la funzione dei prodotti EMC selezionati, di segnalazione automatica dei guasti tramite email. NTS utilizza questa funzione se supportata dall'apparecchio.
SLA-HST	Requisiti di manutenzione secondo il produttore	Sono validi i requisiti di manutenzione del produttore.
HST-ESK	Escalation al produttore in caso di guasto, se necessaria	All'occorrenza i guasti sono inoltrati all'assistenza del vendor. Per i prodotti Opengear valgono le seguenti considerazioni: Il produttore offre solo un supporto di livello 3, disponibile esclusivamente dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 17 (CET). La risposta alle richieste via e-mail viene fornita entro 8 ore (in orario d'ufficio). Ciò significa che le richieste di assistenza (escalation) pervenute al di fuori dell'orario lavorativo saranno evase dal produttore "il successivo giorno lavorativo".

12.6. CONTROLLO NTS

EVCSAA	Notifica via email in caso di informative importanti dal Cisco Security Advisor	In caso di problemi critici per la sicurezza („bugs") dell' hardware o del software CISCO, vengono rilasciati i cosiddetti „Security Advisories" che sono analizzati e valutati da tecnici specialistici NTS e inviati come newsletter con informazioni dettagliate.
EVSAA	Notifica via email in caso di informative importanti al Security Advisor	In caso di problemi critici per la sicurezza („bugs") dell' hardware o del software F5, vengono rilasciati i cosiddetti „Security Advisories" che sono analizzati e valutati da tecnici specialistici NTS e inviati come newsletter con informazioni dettagliate.

12.7. FUNZIONI SPECIALI DI MERAKI

MERK-EINB	Supporto per l'integrazione di	Su richiesta del cliente uno specialista NTS può implementare nella dashboard Meraki hardware Meraki aggiuntivo purchè

	hardware sostitutivo nella dashboard	nuovo e sotto manutenzione. Non sono inclusi servizi di configurazione che esulano dalla sostituzione dell'hardware .
MERK-SUPP	Integrazione nell'organizzazione di supporto Meraki di NTS	L'integrazione dell'organizzazione di assistenza Meraki è obbligatoria per tutti i clienti con manutenzione Meraki e avviene all'inizio della manutenzione. Per favorire una gestione dell'assistenza sicura ed efficiente, è necessario integrare il servizio Directory di NTS. Ciò consente l'accesso ai tecnici specialistici NTS preposti all'assistenza. Il Cliente può quindi continuare ad accedere comodamente alla sua dashboard Meraki con l'aiuto del proprio Utente amministratore.

12.8. FUNZIONALITÀ SPECIALI COMPRESE NELL'ABBONAMENTO

SUB-REV-JA1	Unica Subscription Review Workshop nel corso del primo anno	Durante il primo anno di abbonamento, un tecnico NTS eseguirà con il cliente una sola sessione di revisione delle funzionalità nel corso della quale verificherà l'utilizzo della licenza e fornirà una raccomandazione sulle funzionalità non utilizzate o aggiunte di recente. Incluso a partire da una tariffa di 5.000 € del servizio di supporto tecnico, esclusa la quota versata per ogni abbonamento acquistato per anno.

12.9. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI TOTEMOMAIL

HST-ESK-TOTEMO	Escalation al produttore in caso di guasto, se necessario	Se necessario, i guasti vengono inoltrati all'organizzazione di supporto tecnico del produttore, tranne che durante i giorni festivi nel cantone di Zurigo.

12.10. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI NTS INVENTORY4ALL

I4ALL-INV	NTS INVENTORY4ALL: Inventory	Inventario giornaliero e raccolta dei dati tecnici di tutte le apparecchiature gestite nell'inventario. Per impostazione predefinita, i lavori di inventario completi (Inventario incl. lavori di backup della configurazione) vengono attivati ogni giorno alle 3:00 del fuso orario locale (località).
I4ALL-CONBACKUP	NTS INVENTORY4ALL: Config Backup	Backup giornaliero della configurazione (ad esempio, Running-Config e Startup-Config) dei dispositivi supportati e dei dispositivi gestiti nell'inventario. Per impostazione predefinita, i lavori di inventario completi (inventario incl. lavori di backup della configurazione) vengono attivati ogni giorno alle 3:00 del fuso orario locale (località).
I4ALL-EAUP1	NTS INVENTORY4ALL: EA Level Upgrade Level 1	Attivazione a pagamento delle funzionalità del modulo Inventory di livello 1 per i dispositivi supportati e gestiti nel tool I4ALL sul portale NTS (I4ALL-INV). Servizi inclusi come indicato nella scheda tecnica.
I4ALL-EAUP2	NTS INVENTORY4ALL: EA Level Upgrade Level 2	Attivazione a pagamento delle funzionalità del modulo Inventory di livello 2 e del modulo Config Backup per i dispositivi supportati e gestiti nel tool I4ALL sul portale NTS (I4ALL-INV e I4ALL-CONBACKUP). Servizi inclusi come indicato nella scheda tecnica.

12.11. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI NETAPP

TRINING-Netapp	Addestramento per il portale di Netapp	Addestramento per il portale di Netapp
NTP-MonAS	Monitoraggio NTS per NetApp Autosupport	Il monitoraggio viene effettuato tramite NTS Caretaker. Nell'ambito del monitoraggio di NetApp Autosupport, i seguenti stati generano un allarme: • Stato dell'hardware (temperatura, dischi) • Accessibilità dell'hardware NetApp • Eventuali riavvii o failover • Verifica di eventi critici di NetApp Autosupport Gli allarmi vengono generati esclusivamente durante l'orario operativo concordato e in base al piano di allarme definito. Inoltre, sarà definito in accordo con il cliente un ulteriore piano di allarme per eventuali malfunzionamenti del NTS Caretaker. Non è prevista alcuna elaborazione aggiuntiva delle notifiche Autosupport via e-mail.

12.12. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI CISCO EA SERVICE

CXCEuE	Formazione iniziale e introduzione a CX Cloud	Durante la sessione unica di formazione su CX Cloud, all'avvio della manutenzione vengono illustrate le funzionalità offerte da CX Cloud. Con l'inizio del servizio, il cliente si impegna a concedere a NTS l'accesso al proprio CX Cloud.

12.13. FUNZIONALITÀ SPECIALI DI PALO ALTO CORTEX XDR

ON-FSRZ-XDR	Analisi degli errori e risoluzione dei problemi tramite accesso remoto per il client XDR (funzionalità e configurazione)	L'OC di NTS si fa carico dell'analisi e della risoluzione dei problemi sul client XDR tramite accesso remoto. Per "errore" si intende una discrepanza tra il funzionamento del software in manutenzione (Palo Alto Cortex) e le descrizioni del produttore, a condizione che il sistema sia configurato correttamente.