



DESCRIZIONE DEL PORTFOLIO SERVIZI NTS

valido dal: 01.08.2020

office@nts.eu www.nts.eu

INDICE

Condizioni Generali	3
1 OGGETTO DEL SERVIZIO	3
2 DURATA DEL CONTRATTO D'ASSISTENZA	3
3 CONTATTO.....	3
3.1 Informazioni importanti da fornire in caso di contatto	4
4 ORARI DI LAVORO	4
4.1 Normale orario di lavoro	4
4.2 Fornitura del servizio al di fuori dell'orario aziendale concordato ovvero senza conferma di manutenzione	4
4.3 Tempo di risposta.....	4
5 CLAUSOLE DI ASSISTENZA	5
5.1 Richieste critiche e non critiche	5
5.2 Sostituzione di componenti hardware entro i termini stabiliti.....	5
5.3 Restituzione di apparati difettosi.....	5
5.4 Configurazione di un apparato sostitutivo.....	5
5.5 Sostituzione temporanea di componenti hardware	5
5.6 Primo allestimento di un magazzino di servizio	5
5.7 Modifica del luogo d'installazione.....	6
5.8 Aggiornamenti software	6
5.9 Fornitura di servizi aggiuntivi	6
5.10 Obbligo di collaborazione del cliente	6
6 ESCALATION	6
7 DISPOSIZIONI SPECIALI INERENTI I COMPONENTI CISCO	6
7.1 Limitazione dei servizi al raggiungimento della Cisco Last Date of Support (LDoS)	6
7.2 Limite delle prestazioni dei componenti Cisco Meraki.....	7
8 CONDIZIONI DEL SERVIZIO „Monte ORE“	7
9 SERVIZI ESCLUSI DALLA FORNITURA	7
10 COMPENSO.....	8
11 LIVELLO NTS MANUTENZIONE Vendor	9
12 DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE.....	18

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.

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

Il 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

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.

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 dell'apparato interessato
- Nome, indirizzo email e numero telefonico della persona di riferimento

Evento / richiesta:

- Una descrizione dettagliata della problematica
- Da quanto tempo il guasto 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 in Austria ed al 24 e 31 dicembre.

4.2 Fornitura del servizio al di fuori dell'orario aziendale concordato ovvero senza conferma di manutenzione

Fondamentalmente è possibile erogare 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 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“.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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 in loco un back-up della stessa.

5.5 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.

5.6 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 consideriamo i tempi di risposta indicati dal rispettivo livello di manutenzione per la sostituzione di hardware.

5.7 Modifica del luogo d'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.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 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 telemanutenzione, IPSEC VPN o numero di telefono, dettagli relativi agli effetti e alla comparsa del guasto nonché le fasce orarie di manutenzione per effettuare i test necessari a individuare ed eliminare il guasto.

6 ESCALATION

Qualora non si fosse soddisfatti della gestione della propria richiesta di assistenza, chiediamo di rivolgersi direttamente alla direzione NTS.

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 viene aggiornato il 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 da Cisco Meraki nel Cloud e per operare a dovere devono necessariamente essere abbinati ad una apposita Subscription.

8 CONDIZIONI DEL SERVIZIO „MONTE ORE“

Tutti i servizi erogati nell'ambito del monte ore sono forniti su richiesta del cliente. Tali servizi possono essere utilizzati fondamentalmente da tutti o se desiderato solo da alcuni collaboratori del cliente.

La richiesta di utilizzo di tali ore 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 monte ore.

Il monte ore e i relativi crediti di ore non hanno scadenza alcuna.

L'unità di calcolo minima del monte ore è pari a 30 minuti.

Se il saldo del monte ore è inferiore all'unità minima di 30 minuti, il monte ore è considerato esaurito.

Nell'ambito del monte ore vengono fatturate tutte le attività, quindi ricerca, 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).

Per il passaggio al terzo livello di assistenza del vendor, possono essere necessarie ulteriori conferme di manutenzione per ogni 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

- Tutti i servizi al di fuori del piano di assistenza NTS con "conferma di manutenzione".
- 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).

- 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.

10 COMPENSO

Salvo diverso accordo, il canone annuo di assistenza viene saldato in anticipo.

Nel riquadro della proroga automatica della manutenzione (vedi Punto 2) il contributo 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 salvo errori e omissioni da considerarsi Iva esclusa.

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	•	•	•	•	•
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			•	•	•
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	•	•	•	•	•	•	•	•
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 portafolio servizi NTS).								

PIANO DI ASSISTENZA NTS PER DI HARDWARE EMC	Assistenza NTS STANDARD	Assistenza DELL EMC PRO
	24x7xNBD	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 DI 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 HARDWARE PALO ALTO	Assistenza BASIC	Assistenza STANDARD	
	8x5xNBD	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	•	•	•
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	•	•	•
Escalazione al produttore in case di guasto, se necessario		•	•
Qualora il cliente sia in possesso di un valido account di supporto hardware, egli può fruire di subscriptions Palo Alto aggiuntive alle condizioni del vendor. 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			•	•
Escalazione al produttore in case 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 NTS CAPTAIN	Assistenza CAPTAIN
	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 risoluzione del guasto del software via accesso remoto	•
Installazione di hotfix da parte di NTS in caso di guasto	•
Disponibilità di release software e hotfix	•
Su richiesta del cliente 1 aggiornamento annuale del software	•
Escalazione al produttore in case di guasto, se necessaria	•
Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).	

LIVELLO DI MANUTENZIONE NTS PER GLI ISCRITTI A CISCO FLEXPLAN	BASIC Support	STANDARD Support	
	8x5	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	•	•	•
Gestione di ordini e iscrizioni da parte del produttore	•	•	•
Scheda informativa "Ticket Handling" di NTS	•		
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		•	•
Escalazione al produttore in case di guasto, se necessaria		•	•
<p>L'obbligo di manutenzione di NTS riguarda solo i componenti Cisco per i quali viene acquistato il servizio di manutenzione NTS e che vengono utilizzati per accedere al Webex Cloud (ad esempio gli endpoint video). La disponibilità del Webex Cloud non è sotto il diretto controllo di NTS e quindi non rientra nell'obbligo di manutenzione. Ciò vale anche per i componenti di collegamento (ad es. interruttori, router), a meno che non sia stato stipulato uno specifico contratto di manutenzione con NTS.</p> <p>Le specifiche delle feature sono disponibili nel capitolo 12 di questo documento (Descrizione del portfolio servizi NTS).</p>			

12 DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE

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-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).

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.
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.
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.

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-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

		<p>che potrebbero richiedere giorni di consegna supplementari e conseguentemente ritardi a causa della lontananza dal deposito regionale.</p> <p>Quanto segue si applica ai contratti di supporto DELL EMC: I dischi difettosi vengono sostituiti dal cliente stesso.</p>
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.

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, 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, 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.
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.
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.

Troubleshooting

SEBvO	Tecnico specialistico sul posto in caso di guasto, se necessario	<p>Qualora non fosse possibile risolvere un guasto da remoto, sarà svolto un intervento in loco da un tecnico specialistico.</p> <p>L'intervento in loco menzionato sarà effettuato presso i siti del cliente in zone presidiate da personale NTS. L'area di utenza di NTS ha un raggio di massimo 2 ore di percorrenza in auto dalla sede NTS più vicina (Graz / Vienna / Linz e Salisburgo /</p>
-------	--	--

		Innsbruck / Friedrichshafen). Al di fuori dalle zone presidiate il personale NTS darà supporto da remoto ad un tecnico di riferimento del cliente, in modo da dare supporto in caso di anomalie.
FSRZ	Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto via accesso remoto	<p>Il OC NTS esegue l'analisi e l'eliminazione del guasto tramite accesso remoto.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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	<p>Il OC NTS è raggiungibile telefonicamente al seguente numero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
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	<p>In caso di necessità, la parte sostitutiva sarà configurata in loco all'indirizzo specificato nel contratto di supporto da uno specialista NTS o da uno specialista ingaggiato da NTS.</p> <p>Nel caso di contratti di supporto NTS per Palo Alto, il ripristino del servizio on-site si applica solo all'area di utenza della NTS. Per i siti al di fuori di quest'area, la parte di ricambio verrà ripristinata da un dipendente del cliente sotto la guida remota di un tecnico specializzato NTS, all'indirizzo definito nel contratto di manutenzione. L'area di utenza della NTS ha un raggio di massimo 2 ore di percorrenza in auto dalla sede NTS più vicina (Graz / Vienna / Linz e Salisburgo / Innsbruck / Friedrichshafen).</p>
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	Escalazione al produttore in case di guasto, se necessaria	All'occorrenza i guasti sono inoltrati all'assistenza del vendor.
---------	--	---

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.
--------	---	---

Funzioni speciali di Meraki

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

Funzioni speciali di CAPTAIN

ON-FSRZ	Analisi delle anomalie e risoluzione del guasto del software via accesso remoto	NTS SOC esegue l'analisi e la risoluzione di anomalie via accesso remoto. Presupponendo una corretta configurazione del sistema, per "errore" s'intende un'anomalia nel funzionamento del software (OpenNebula) sotto manutenzione rispetto alle descrizioni fornite dal produttore.
ON-HINST	Installazione di hotfix da parte di NTS in caso di guasto	Installazione di hotfix software per OpenNebula contestualmente a un'analisi degli errori per la risoluzione di un comportamento anomalo. Si installa quindi l'hotfix nel quale il comportamento anomalo occorso è stato risolto.
ON-SWRHF	Disponibilità di release software e hotfix	Le release software e gli hotfix sono messi a disposizione se necessario.
ON-1xJA	Su richiesta del cliente 1 aggiornamento annuale del software	Su richiesta del cliente, a seguito di controllo e autorizzazione da parte di NTS SOC, una volta l'anno NTS carica nel sistema un aggiornamento del software OpenNebula. Il servizio di assistenza non include la risoluzione di errori derivanti da un aggiornamento del software e/o da un malfunzionamento conseguente a una modifica apportata dal cliente.

Funzioni speciali di Cisco Flex Plan

NTS-SUB-H	Gestione di ordini e iscrizioni da parte del produttore	NTS si fa carico, nel portale XaaS del produttore, di tutte le attività di provisioning dell'ambiente acquistato. Rileva inoltre le operazioni di rinnovo (auto-renewal) e l'eventuale conversione di prodotti derivati (replace). Effettua altresì l'estensione (modify) degli Enterprise Agreements e dei modelli di Active User.
NTS-SUB-TH	Scheda informativa "Ticket Handling" di NTS	NTS mette a disposizione una scheda informativa per la gestione dei ticket con il produttore. Tale scheda supporta i clienti nell'amministrare in completa autonomia i ticket di richiesta di assistenza da inviare al produttore.