

IceWarp Server Modalità e condizioni di assistenza tecnica

REVISIONE DELLA CONFIGURAZIONE IN TELE-ASSISTENZA

A richiesta, IceWarp Italia può effettuare una revisione completa del corretto funzionamento del server IceWarp tramite accesso remoto, verificando l'installazione e la configurazione:

Revisione della configurazione

€ 200,00

Servizi inclusi nell'offerta:

- Revisione della configurazione del server di posta elettronica.
- Stesura della relazione tecnica riguardante le migliori applicabili.
- Discussione della situazione riscontrata e della relazione prodotta.
- Applicazione delle modifiche concordate.

Dettagli dell'offerta:

La revisione della configurazione in teleassistenza si svolge normalmente in quattro fasi:

1. il cliente descrive la tipologia di servizio che offre e le eventuali particolarità della configurazione;
2. viene effettuata un'analisi generale della configurazione del server, annotando le anomalie e gli elementi che necessitano un ulteriore approfondimento;
3. al termine del sopralluogo viene inviato un rapporto scritto all'amministratore del sistema, con indicazione nel dettaglio delle anomalie e dei punti da chiarire;
4. dopo aver discusso il rapporto, il nostro personale apporta le modifiche concordate e riconduce il sistema alle condizioni operative ottimali.

INTERVENTI PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE

I nostri tecnici possono effettuare l'installazione, la configurazione o la revisione del sistema di posta elettronica presso la sede del cliente, secondo le seguenti tariffe:

Intervento on-site

€ 500,00 / giorno

Prestazioni offerte:

- Installazione / aggiornamento di IceWarp Unified Communications.
- Configurazioni di base e avanzate.
- Migrazione server con procedure atte a ridurre al minimo il disagio per gli utenti.
- Messa in sicurezza del sistema di posta elettronica, con eventuali verifiche tecniche.
- Revisione della configurazione, analisi tecnica dell'ambiente e collaudo del funzionamento.
- Progettazione di strutture complesse per la gestione della posta elettronica.
- Formazione del personale tecnico addetto alla gestione del sistema di posta elettronica:
 - gestione quotidiana, operazioni di normale amministrazione;
 - configurazione e ottimizzazione dei sistemi antispam;

FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia

Via A. Manzoni, 25 – 22040 Lurago d'Erba (CO)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: info@icewarp.it - web: www.icewarp.it

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.

- gestione straordinaria, migrazione del server, aggiornamenti e personalizzazioni.

Dettagli dell'offerta:

L'offerta prevede la prestazione tecnica specialistica on-site per i servizi sopracitati, compresa di fornitura di materiale tecnico d'installazione, release di aggiornamento ufficiali o riservate.

Il servizio può essere fornito nei giorni feriali, con tempi e modi da concordare.

CORSI PRESSO LA SEDE DI **FASTflow** – IceWarp Italia

A richiesta IceWarp Italia può tenere presso la propria sede sessioni di istruzione e formazione individuali o di gruppo, alle seguenti tariffe:

Corso IceWarp

€ 300,00 / giorno

Argomenti trattabili:

- Introduzione al software IceWarp Unified Communications, trattazione generale delle principali funzionalità.
- Formazione sulle modalità di funzionamento e configurazione della posta elettronica base e avanzata.
- Formazione sul funzionamento dei sistemi di sicurezza integrati: Antispam, Antivirus.
- Analisi avanzata e tecniche di troubleshooting.

A richiesta è possibile integrare la trattazione teorica con sessioni pratiche tramite accesso remoto ai sistemi del cliente, nel corso delle quali potranno essere verificate dal vivo le nozioni acquisite e analizzata la configurazione corrente del server, con successiva discussione delle possibili migliorie apportabili.

SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO

IceWarp Italia fornisce il servizio di applicazione degli aggiornamenti del software IceWarp sui server dei clienti:

Servizio di aggiornamento in abbonamento

€ 300,00 / anno (per server)

Servizio di aggiornamento singolo

€ 75,00 / intervento (per server)

Servizi inclusi nell'offerta:

Il servizio consiste nell'applicazione a cura del nostro personale specializzato, dei singoli aggiornamenti del software rilasciati ufficialmente dal produttore. Gli interventi verranno effettuati in teleassistenza.

Gli aggiornamenti richiedono il fermo temporaneo dei servizi, pertanto verranno effettuati previo contatto con il cliente, concordando le modalità atte a ridurre al minimo il disagio per l'utenza.

N.B. Il servizio potrà essere prestato esclusivamente per licenze il cui periodo di manutenzione è in corso di validità.

FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia

Via A. Manzoni, 25 – 22040 Lurago d'Erba (CO)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: info@icewarp.it - web: www.icewarp.it

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.

Dettagli dell'offerta:

Il servizio sarà effettuato tramite accesso remoto via Remote Desktop/Terminal Server/VNC nei giorni feriali in orari d'ufficio 8.30-12.30 e 14.00-18.00 e prevede l'applicazione degli aggiornamenti entro 15 giorni dal rilascio ufficiale su sito www.icewarp.it.

Sono escluse dall'offerta le operazioni di revisione completa della configurazione o migrazione dell'installazione (sostituzione dell'hardware), che dovranno essere eventualmente concordate a parte.

ASSISTENZA IN ABBONAMENTO

IceWarp Italia fornisce un servizio di assistenza tecnica prioritaria telefonica e tramite accesso remoto, secondo le seguenti offerte:

Pacchetto 16 ore di Assistenza Tecnica
Pacchetto 32 ore di Assistenza Tecnica

€ 960,00
€ 1.920,00

Prestazioni offerte:

- Assistenza all'installazione/migrazione.
- Informazioni specifiche sulla configurazione e il funzionamento dei vari moduli.
- Analisi tecnica funzionale in caso di anomalie.

Dettagli dell'offerta:

L'assistenza viene fornita nei giorni feriali in orario d'ufficio 8.30-12.30 e 14.00-18.00, salvo momentanea indisponibilità del personale tecnico.

Le sedute di assistenza telefonica e di tele-assistenza si svolgeranno in unità minime della durata di un'ora.

Condizioni generali di assistenza

- Tutti i prezzi si intendono IVA esclusa.
- Oggetto degli vari interventi è il software **IceWarp Unified Communications / Merak Mail Server** e i relativi componenti.

Esclusioni:

Sono in genere esclusi:

- Interventi su prodotti di terze parti (es. server SQL, server Web, antivirus locale, ecc.).
- Configurazione di sistemi operativi e servizi di rete (es. DNS, router, firewall, ecc.).
- Integrazione con tecnologie di terze parti (es. linguaggi ASP, PHP, Delphi, VisualBasic, ecc.).
- Corsi di formazione su protocolli standard RFC.

FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia

Via A. Manzoni, 25 – 22040 Lurago d'Erba (CO)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: info@icewarp.it - web: www.icewarp.it

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.

Per l'acquisto dei servizi di assistenza tecnica, inviare il seguente modulo compilato, unitamente alla contabile del bonifico riportante il CRO all'indirizzo info@icewarp.it o tramite fax allo 031-2280459.

Azienda: _____

Responsabile tecnico (nominativo ed e-mail): _____

Recapito telefonico: _____

Con la presente richiediamo i servizi di assistenza tecnica di seguito indicati:

<input type="checkbox"/>	Intervento on-site	n.		giornate
<input type="checkbox"/>	Corso aziendale presso FASTflow S.r.l.	n.		giornate
<input type="checkbox"/>	Servizio di aggiornamento annuale	n.		server
<input type="checkbox"/>	Servizio di aggiornamento, singolo intervento	n.		server
<input type="checkbox"/>	Revisione della configurazione in teleassistenza	n.		server
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 16 ore di assistenza tecnica			
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 32 ore di assistenza tecnica			

Data: __ / __ / ____

Timbro e firma per accettazione

Coordinate bancarie

Beneficiario: FASTflow S.r.l.

Banca Popolare di Sondrio - Agenzia n. 071 di Lurago d'Erba (CO)

IBAN: IT66 K056 9651 4700 0000 5556 X15

Per pagamenti a mezzo carta di credito, contattare info@icewarp.it.

FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia

Via A. Manzoni, 25 – 22040 Lurago d'Erba (CO)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: info@icewarp.it - web: www.icewarp.it

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.