

IceWarp Server

Modalità e condizioni di assistenza tecnica

INSTALLAZIONE E AVVIAMENTO DEL SISTEMA

A richiesta, IceWarp Italia può effettuare l'installazione del mail server e degli elementi di contorno (server SQL, resolver DNS), una configurazione di massima e l'avviamento del sistema:

Installazione e avviamento del sistema

€ 100,00

Servizi inclusi nell'offerta:

- Installazione e configurazione generale del software IceWarp Server.
- Installazione e configurazione supporto SQL (MySQL).
- Installazione e configurazione servizio DNS locale per la risoluzione autonoma (solo sistemi operativi "Server" supportati).
- Ottimizzazioni, verifiche e collaudi generali.

Modalità:

Il servizio viene svolto esclusivamente tramite accesso RDP – Remote Desktop per sistemi Windows o tramite SSH per i sistemi Linux. Per ragioni di sicurezza, praticità e prestazioni, è escluso l'utilizzo di strumenti di gestione remota alternativi (es. TeamViewer).

Il cliente deve provvedere all'allestimento hardware della macchina e alla semplice installazione del sistema operativo. Le rimanenti operazioni verranno effettuate a opera del personale specializzato di IceWarp Italia tramite i suddetti accessi RDP o SSH.

MIGRAZIONE DEL SISTEMA

A richiesta, IceWarp Italia può effettuare la migrazione completa del sistema su una nuova macchina:

Migrazione del sistema

Chiedere preventivo

Servizi inclusi nell'offerta:

- Installazione e configurazione generale del software IceWarp Server.
- Installazione e configurazione supporto SQL (MySQL).
- Installazione e configurazione servizio DNS locale per la risoluzione autonoma (solo sistemi operativi "Server" supportati).
- Migrazione completa di configurazioni e dati tramite condivisioni di rete oppure protocollo FTP.
- Ottimizzazioni, verifiche e collaudi generali.

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.

Modalità:

Il servizio viene svolto esclusivamente tramite accesso RDP – Remote Desktop per sistemi Windows o tramite SSH per i sistemi Linux a entrambe le macchine. Per ragioni di sicurezza, praticità e prestazioni, è escluso l'utilizzo di strumenti di gestione remota alternativi (es. TeamViewer).

Il cliente deve provvedere all'allestimento hardware della nuova macchina e alla semplice installazione del sistema operativo. Le rimanenti operazioni verranno effettuate a opera del personale specializzato di IceWarp Italia.

La migrazione dei dati viene effettuata in massima parte "a caldo", senza interruzione dei servizi, tramite software di copia differenziale. Le tempistiche derivano dal volume di dati da trasferire e dall'ampiezza di banda tra i due sistemi.

I trasferimenti in ambito locale vengono effettuati tramite protocolli di condivisione file (SMB/CIFS). Per le migrazioni verso macchine remote via Internet viene utilizzato il protocollo FTP.

L'ultima fase della migrazione, che prevede l'allineamento dei dati e la messa in produzione del nuovo sistema, comporta necessariamente un fermo totale dei servizi, tipicamente nell'ordine di 60-90 minuti. Le operazioni di migrazione che richiedono intervento umano vengono svolte esclusivamente nei giorni feriali dal lunedì al giovedì, negli orari 8:30 – 12:30 e 14:00 – 19:00.

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 migrazioni applicabili.
- Discussione della situazione riscontrata e della relazione prodotta.
- Applicazione delle modifiche concordate.

Modalità:

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.

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.

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.

Modalità:

Il servizio sarà effettuato tramite accesso remoto via Remote Desktop/Terminal Server oppure SSH 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.

SOPRALLUOGO IN TELEASSISTENZA

Sopralluogo esplorativo in teleassistenza per l'analisi generale di problematiche non coperte dal servizio di assistenza ordinario e la formulazione di una diagnosi.

Sopralluogo in teleassistenza

€ 75,00 / intervento

Servizi inclusi nell'offerta:

Il servizio consiste nell'accesso al sistema in teleassistenza, al fine di svolgere attività di analisi e indagini in merito a una problematica specifica segnalata dal committente, non coperta dal servizio di assistenza ordinario, e giungere a una diagnosi.

Nell'intervento non sono contemplate ulteriori attività di assistenza che si dovessero rendere necessarie in seguito alla diagnosi.

Modalità:

Il servizio sarà effettuato tramite accesso remoto via Remote Desktop/Terminal Server oppure SSH nei giorni feriali in orari d'ufficio 8.30-12.30 e 14.00-18.00.

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.

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

Modalità:

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

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.

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.

ASSISTENZA IN ABBONAMENTO

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

Pacchetto 8 ore di Assistenza Tecnica	€ 480,00
Pacchetto 16 ore di Assistenza Tecnica	€ 960,00
Pacchetto 32 ore di Assistenza Tecnica	€ 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.

Modalità:

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.

Le ore di assistenza possono essere fruite entro un anno dalla sottoscrizione.

Condizioni generali di assistenza

- Tutti i prezzi si intendono IVA esclusa.
- Pagamento anticipato delle prestazioni.
- Oggetto degli vari interventi è il software **IceWarp Server** (ex Merak Mail Server) e i relativi componenti.

Esclusioni:

Sono in generale esclusi, salvo diversa indicazione:

- 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.
- Configurazioni di postazioni client.

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/TRN dell'operazione 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"/>	Installazione e avviamento del sistema	n.		server
<input type="checkbox"/>	Migrazione del sistema	n.		server
<input type="checkbox"/>	Servizio di aggiornamento, singolo intervento	n.		server
<input type="checkbox"/>	Servizio di aggiornamento annuale	n.		server
<input type="checkbox"/>	Revisione della configurazione in teleassistenza	n.		server
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 8 ore di assistenza tecnica			
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 16 ore di assistenza tecnica			
<input type="checkbox"/>	Pacchetto 32 ore di assistenza tecnica			
<input type="checkbox"/>	Sopralluogo in teleassistenza			

Data: __ / __ / ____

Timbro e firma per accettazione

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.

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.