













ENDIAN: SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA (SLA)

INTRODUZIONE

Endian propone un'offerta completa di servizi di assistenza altamente qualificata che si aggiungono alle soluzioni di sicurezza già incluse nella Maintenance. I Partner (Rivenditori e Distributori) ottengono assistenza direttamente da Endian, mentre gli utenti finali usufruiscono del servizio di assistenza offerto dai Rivenditori distribuiti sul territorio, sulla base del tipo di Maintenance acquistata e del contratto di assistenza stipulato col Rivenditore stesso.

Questa guida ha lo scopo di descrivere le tipologie di servizi di assistenza tecnica e i processi che li caratterizzano, oltre a quello di indirizzare i Clienti e i Partner verso la tipologia di supporto a loro dedicata.

Guida		
Scopo e livelli di assistenza	maggiori dettagli	
Assistenza standard	maggiori dettagli	
Assistenza premium	maggiori dettagli	
Definizione livelli di priorità	maggiori dettagli	
Tempi di risposta del centro di assistenza Endian	maggiori dettagli	
Processo di escalation	maggiori dettagli	
Livello di priorità: critico	maggiori dettagli	
Livello di priorità: medio	maggiori dettagli	
Livello di priorità: basso	maggiori dettagli	
Assistenza per i partner di Endian	maggiori dettagli	

SCOPO E LIVELLI DI ASSISTENZA

A seconda del tipo di Maintenance acquistata, il centro di assistenza o il partner Endian forniranno vari livelli di accesso e tempi di risposta differenti. Di seguito sono dettagliate le tipologie di servizi suddivise per ciascun livello di supporto tecnico.

Maintenance Standard: è indicata per aziende che richiedono una tipologia di assistenza di base, su reti di dimensioni medio piccole e a bassa criticità. Prevede la copertura della garanzia hardware per l'intero ciclo di vita del prodotto, con modalità Return To Factory per servizio RMA in caso di guasto.

Maintenance Premium: Livello di assistenza con priorità elevata. Questo pacchetto include un supporto tecnico a reazione veloce per garantire il minimo impatto di downtime sulla propria rete in caso di problemi o guasti hardware. Prevede la copertura della garanzia hardware per l'intero ciclo di vita del prodotto con servizio Hot Replacement.

IMPORTANTE: Il canone di Maintenance Endian non sostituisce in alcun modo il contratto di assistenza che il Reseller offre al proprio cliente: tale contratto può includere servizi aggiuntivi sul prodotto Endian, quali ad esempio installazione della macchina o impostazione e configurazione di una funzionalità, ma anche indipendenti da esso.

Endian è inoltre in grado di offrire Servizi Professionali customizzati su richiesta a Partner ed Utenti Finali. Contattare il Reparto Commerciale per maggiori informazioni.

Endian non ha l'obbligo di fornire supporto tecnico:

- Nel caso in cui l'utente abbia alterato, danneggiato o modificato il prodotto o parte di esso, ed in particolare nel caso abbia installato un nuovo software sulla macchina Endian senza alcuna autorizzazione da parte del Centro Assistenza Endian.
- Per quei prodotti che hanno raggiunto la fine del ciclo di vita (EOL) e dichiarati non più soggetti ad assistenza
- Per ogni problema causato da: incidente, trasporto, negligenza o uso incorretto, alterazione, modifiche del prodotto, conservazione del prodotto in ambiente non adatto, uso di ricambi o materiali inadatti, uso del prodotto per finalità diverse da quelle per cui è stato creato, per qualsiasi problema causato da abuso o uso non corretto da parte dell'utente
- Per uso del prodotto su sistemi diversi dalla piattaforma hardware specifica per quel prodotto

Endian non si assume la responsabilità dei cambiamenti apportati dall'utente sul proprio hardware al fine di utilizzare il prodotto.

DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI PRIORITA'

I livelli di priorità sono usati per gestire le richieste di supporto assegnando alle stesse un ordine di importanza. I nostri ingegneri utilizzano la guida sottostante per identificare il corretto livello di priorità di ciascuna richiesta di assistenza. Endian si riserva il diritto di modificare i livelli di priorità di una determinata richiesta di supporto, innalzandoli o abbassandoli in qualsiasi momento.

Livello di Priorità	Stato della macchina	Impatto sull'attività aziendale	Descrizione del problema
Critico	Fuori uso	Grave	La macchina Endian è fuori uso o presenta evidenti difficoltà di funzionamento
Medio	Funzionante	Significativo	La macchina funziona a intermittenza o presenta cali di prestazione
Basso	Funzionante	Basso/inesistente	Domande, informazioni, documentazione, richieste di "How to"

TEMPI DI RISPOSTA DEL CENTRO ASSISTENZA ENDIAN

Gli ingegneri dedicati all'assistenza rispettano i seguenti accordi per le condizioni di servizio (SLA). Il nostro Service License Agreement fornisce la base per una risposta tempestiva, tenendo conto che, se non diversamente specificato per contratto, il servizio di assistenza è operativo durante gli orari d'ufficio. Verificare gli orari della tua filiale Endian di riferimento.

	Livello di priorità *	Tempi di risposta **
Maint. Standard	Priorità 1: Critico	</= 1 giorno lavorativo
	Priorità 2: Elevato	</= 2 giorni lavorativi
	Priorità 3: Basso	</= 3 giorni lavorativi
Maint. Premium	Priorità 1: Critico	</= 4 ore lavorative
	Priorità 2: Medio	</= 1 giorno lavorativo
	Priorità 3: Basso	</= 2 giorni lavorativi

*Al cliente è automaticamente inviata una e-mail di conferma con il relativo numero di Support Ticket.

** Tempo massimo in cui il cliente viene contattato via e-mail, web o telefono per ottenere informazioni aggiuntive relativamente al problema e definire i passi necessari per la soluzione del problema stesso.

ASSISTENZA PER PARTNER ENDIAN

I Partner Endian hanno diritto a ricevere assistenza da parte del Centro Assistenza su problemi tecnici qualora non siano in grado di risolverli in modo autonomo sui sistemi dei propri utenti finali. Qui sotto mostriamo una panoramica dei servizi di assistenza offerti ai Partner.

Gerarchia	Livello di assistenza	Contatto/Risposta
Distributore	Supporto diretto dal Centro Assistenza Endian	Secondo gli accordi di distribuzione
Primary Partner	Supporto presso Partner da cui ha acquistato; la richiesta può inoltre essere inoltrata all'Help Desk Endian da parte di ingegneri certificati	Modulo Web; contatto diretto per ingegnere certificato (nominale); tempi di risposta secondo SLA
Rivenditore Certificato	Supporto presso Partner da cui ha acquistato; ove non presente la richiesta può essere inoltrata al Supporto Endian	Modulo Web; tempi di risposta secondo SLA
Rivenditore Autorizzato	Supporto presso Partner da cui ha acquistato; ove non presente presso Supporto Endian	Modulo Web; tempi di risposta secondo SLA

Gli ingegneri del supporto seguono una procedura schematizzata che assicura l'impiego delle risorse in modo appropriato, tale da garantire risposte efficienti ed efficaci. La seguente procedura è utilizzata come guida in modo che ciascuna richiesta sia trattata singolarmente e per assicurare la risoluzione effettiva del problema in questione.

- Il ticket viene preso in carico da un ingegnere Endian, il quale si identifica con il Partner e lo contatta per una prima analisi del problema. L'indirizzo e-mail dal quale è partita la segnalazione è considerato come contatto preferenziale, a meno che il cliente non indichi diversamente
- L'ingegnere assegnato si occupa progressivamente della compilazione delle schede di valutazione e dell'invio delle risposte al cliente.
- Lo stato della domanda viene costantemente monitorato dall'ingegnere addetto al supporto, fino all'invio di una risposta finale.
- Se non è possibile inviare una risposta finale o nel caso venga riscontrato un difetto (bug) nel prodotto, la richiesta viene temporaneamente classificata in stato Bugfixing e inoltrata al Team di Sviluppo fino a risoluzione.

ENDIAN: IL CONTRATTO DI MAINTENANCE

Che cos'è' endian maintenance

Endian Maintenance è il canone annuale associato ad ogni prodotto Endian che ne garantisce il costante sviluppo, aggiornamento e supporto tecnico.

Nel dettaglio i servizi offerti sono i seguenti:

- **Aggiornamenti di sicurezza** – ogni giorno vengono scoperti nuovi modi per violare i sistemi informatici; è quindi fondamentale disporre di uno strumento di aggiornamento che fornisca i rimedi necessari adevitare qualsiasi intrusione
- **Aggiornamenti del software** – Endian UTM è in continua evoluzione per migliorare e implmentare nuove funzionalità; con un contratto di maintenance attivo tutte le features aggiuntive e i miglioramenti saranno a vostra disposizione per l'installazione in un semplice click!
- **Aggiornamenti dell'Antivirus** – a cosa serve un antivirus se non conosce i virus di ultima generazione? A ben poco... grazie agli aggiornamenti avrete sempre l'ultima versione dell'antivirus e le definizioni dei virus più recenti.
- **Monitoring del sistema** – grazie ad Endian Network il vostro sistema è sempre sotto controllo, e vi avvisa di eventuali anomalie o malfunzionamenti!
- **Assistenza tecnica** – in caso di problemi la rete di supporto Endian può assistervi con personale qualificato, documentazione ed How To. Consulta il contratto SLA per verificare le modalità.

TIPOLOGIE MAINTENANCE

Il contratto di maintenance si articola in pacchetti di 1 oppure 3 anni di livello Standard oppure Premium: i servizi sopraelencati sono garantiti per tutti i livelli.

A seconda che la tua Maintenance sia Standard o Premium il servizio di Supporto viene erogato con modalità e tempistiche differenti. Qui di seguito sono descritte le tipologie di servizi abbinata ai livelli di Maintenance. Per il primo livello di assistenza, l'utente finale deve contattare il proprio Partner di riferimento, mentre i rivenditori devono contattare il proprio Distributore. In mancanza di un Distributore locale, i Rivenditori possono contattare il Centro Assistenza Endian e ricevere risposta in base agli accordi previsti dalle condizioni di servizio (SLA).

Maintenance Standard: è indicata per aziende che richiedono una tipologia di assistenza di base, su reti di dimensioni medio piccole e a bassa criticità. Prevede la copertura della garanzia hardware per l'intero ciclo di vita del prodotto, con modalità Return To Factory per servizio RMA in caso di guasto.

Maintenance Premium: Livello di assistenza con priorità elevata. Questo pacchetto include un supporto tecnico a reazione veloce per garantire il minimo impatto di downtime sulla propria rete in caso di problemi o guasti hardware. Garantisce la copertura della garanzia hardware per l'intero ciclo di vita del prodotto con servizio Hot Replacement e invio di appliance sostitutiva Next Business Day*.

IMPORTANTE: Il canone di Maintenance Endian non sostituisce in alcun modo il contratto di assistenza che il Reseller offre al proprio cliente: tale contratto può includere servizi aggiuntivi sul prodotto Endian, quali ad esempio installazione della macchina o impostazione e configurazione di una funzionalità, ma anche indipendenti da esso.

Endian è inoltre in grado di offrire Servizi Professionali customizzati su richiesta a Partner ed Utenti Finali. Contattare il Reparto Commerciale per maggiori informazioni.

	Standard Maintenance	Premium Maintenance
Aggiornamenti		
Security Updates	●	●
Aggiornamenti Firmware	●	●
Signature antivirus	●	●
Content filter URL blacklist	●	●
Endian Network - Portale Gestione		
Aggiornamenti centralizzati	●	●
Accesso remoto e gestione dell'installato	●	●
Controllo validità maintenance	●	●
Servizi Post Vendita		
Supporto 8x5	●	●
Garanzia Hardware Lifelong	●	●
Gestione ticket in Alta Priorità	-	●
Hardware Hot Replacement (gestione RMA Next Business Day)*	-	●
Possibilità di concordare servizi extra	-	●

*Gestione RMA immediata alla ricezione della richiesta. Invio macchina sostitutiva il giorno lavorativo successivo se la richiesta RMA perviene entro le ore 11:00. Tempi di consegna soggetti a servizio corriere (TNT Global/FedEx).

Perchè rinnovare il canone di maintenance Endian?

Endian UTM rende sicure le vostre reti e vi permette di svolgere le attività di networking in modo semplice e veloce. Endian mantiene i propri sistemi in costante aggiornamento per garantire una protezione sempre al passo con le più recenti sfide: il pacchetto di maintenance aggiornato è il presupposto per poter beneficiare di funzionalità e servizi post vendita, evitando rischi e malfunzionamenti.

Ecco alcuni dei motivi per cui è consigliabile disporre di un contratto di maintenance sempre valido:

- **Funzionalità** – E' importante che i servizi siano sempre mantenuti attuali, poiché i computer e i programmi degli utenti (browser, client di posta, sistemi operativi, ecc...) sono in costante e veloce evoluzione, e in un futuro prossimo potrebbero manifestarsi problemi di compatibilità.
- **Sicurezza** – La sicurezza è fondamentale quando ci troviamo di fronte ad una rete informatica, soprattutto se connessa ad internet. Gli aggiornamenti sono indispensabili per rendere la propria rete sicura e al riparo da attacchi sempre nuovi ed emergenti.
- **Essere a norma di legge** – Nella maggior parte dei Paesi esistono leggi che obbligano i responsabili dei sistemi informatici a mantenere aggiornati i sistemi connessi ad internet, per fare in modo che rimangano protetti da accesso e uso non autorizzato.
- **Supporto Tecnico e Programmi Fidelity** - Un contratto di maintenance valido ti permette di avere accesso non solo al supporto tecnico, ma anche alle diverse iniziative vantaggiose che Endian mette periodicamente a disposizione, tra cui il Fidelity Program.

Endian International
Tel: +39 0471 631 763
E-mail: sales@endian.com

Endian Deutschland
Tel: +49 (0) 8106 30750 - 13
E-mail: germany@endian.com

Endian Japan
Tel: +81 3 680 651 86
E-mail: japan@endian.com

Endian Italia
Tel: +39 0471 631 763
E-mail: italy@endian.com

Endian US
Tel: +1 832 775 8795
E-mail: us@endian.com

Endian Turkey - EndPoint-Labs
Tel: +90 216 222 2933
E-mail: turkey@endian.com