

ImagicleCare

Guida di riferimento per i piani di
supporto e manutenzione del software

Rel. 5.0 – valida dal 1 Ottobre 2024



Contents

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Introduzione..... | 3 |
| 2 | Un piano per ogni cliente..... | 4 |
| 3 | Tabella di confronto tra i Piani ImagicleCare | 5 |
| 4 | Service Level Agreement..... | 6 |
| 4.1 | Processamento delle richieste ed apertura del caso..... | 7 |
| 4.2 | Livello di supporto | 7 |
| 4.3 | Matrice di escalation..... | 8 |
| 5 | Modalità di richiesta di supporto | 9 |
| 5.1 | Ticket - richiesta di supporto: definizione..... | 9 |
| 5.2 | Apertura di un ticket..... | 9 |
| 5.3 | Lingua di gestione di un ticket..... | 9 |
| 6 | Periodo, orari e canali di supporto | 11 |
| 6.1 | Periodo e orari di supporto..... | 11 |
| 6.2 | Canali di supporto..... | 12 |
| 7 | Installazione e gestione del software | 13 |
| 7.1 | Manutenzione e aggiornamenti software..... | 13 |
| 7.2 | Aggiornamenti di sicurezza del software..... | 14 |
| 7.3 | Moduli aggiuntivi, licenze Client, licenze di ridondanza e customizzazioni | 14 |
| 8 | Differenze tra le licenze Imagicle..... | 15 |
| 8.1 | Licenze perpetue On-Prem..... | 15 |
| 8.1.1 | Periodo del servizio..... | 15 |
| 8.1.2 | Rinnovi..... | 15 |
| 8.1.3 | Durata del servizio..... | 15 |
| 8.2 | Licenze Subscription On-Prem | 16 |
| 8.2.1 | Periodo del servizio..... | 16 |
| 8.2.2 | Rinnovi..... | 16 |
| 8.2.3 | Durata del servizio..... | 16 |
| 8.3 | Prodotti in End of Support..... | 16 |
| 9 | Licenze Cloud..... | 17 |
| 9.1 | Periodo del servizio..... | 17 |
| 9.2 | Rinnovi..... | 18 |
| 10 | Supporto Proattivo | 19 |
| 10.1 | Come funziona..... | 19 |
| 10.2 | Requisiti..... | 19 |
| 10.3 | Cosa dovrebbe aspettarsi il cliente..... | 19 |
| 10.4 | Cosa viene monitorato e gestito tramite il servizio. | 20 |
| 11 | Specialista di supporto..... | 21 |
| 12 | Garanzia e assistenza sui prodotti hardware | 22 |
| 13 | Garanzia ed assistenza sui prodotti software di terze parti | 23 |
| 14 | Responsabilità del Cliente | 24 |
| 15 | Ulteriori condizioni | 25 |

1 Introduzione

Scegliendo un prodotto Imagicle, hai fatto un importante investimento per la tua azienda. L'ottimizzazione di tale investimento dipende però da come la tua applicazione viene gestita e da come rimane in efficienza per garantirti i suoi servizi al momento opportuno.

Per te, Imagicle ha sviluppato **ImagicleCare**, un programma di supporto tecnico completo di manutenzione del software, attento alle tue richieste ed in grado di assisterti in ogni situazione, lasciandoti libero di dedicarti al tuo lavoro con tranquillità.

In questa guida troverai tutte le informazioni utili per usufruire di ImagicleCare nel migliore dei modi in base alle tue esigenze e in base alla licenza da te scelta al momento dell'acquisto. Per qualsiasi domanda o informazione aggiuntiva, puoi contattare il servizio di supporto secondo le modalità, i canali e gli orari descritti nei relativi paragrafi.

2 Un piano per ogni cliente

ImagicleCare ti mette a disposizione 3 piani per coprire ogni necessità. Tutti e 3 i piani sono disponibili per ogni tipologia di licenza per prodotti e servizi Imagicle, con differenze specificate nei paragrafi rilevanti.

ImagicleCare Basic ti mette a disposizione un team di specialisti capace di risponderti in 7 lingue (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo, portoghese e arabo) con priorità best effort, ma se desideri avere un servizio di assistenza con tempi di risposta predeterminati e più veloci, hai la possibilità di sottoscrivere il programma **ImagicleCare Gold**. Se, invece, hai bisogno di un servizio di supporto 24/7/365, puoi sottoscrivere il nostro programma **ImagicleCare Platinum**, creato per soddisfare le richieste più avanzate. Consulta le tabelle sottostanti per maggiore dettaglio sul livello di servizio incluso in ciascun piano.

| IL PIÙ ACQUISTATO | | |
|---|---|---|
| Basic | Gold | Platinum 24/7 |
| Manutenzione del SW 3 rilasci stagionali con minor-major upgrade e bug fixing | Manutenzione del SW 3 rilasci stagionali con minor-major upgrade e bug fixing | Manutenzione del SW 3 rilasci stagionali con minor-major upgrade e bug fixing |
| Aggiornamenti di sicurezza del SW Manutenzione garantita grazie a patch di sicurezza che risolvono vulnerabilità e prevengono potenziali problemi | Aggiornamenti di sicurezza del SW Manutenzione garantita grazie a patch di sicurezza che risolvono vulnerabilità e prevengono potenziali problemi | Aggiornamenti di sicurezza del SW Manutenzione garantita grazie a patch di sicurezza che risolvono vulnerabilità e prevengono potenziali problemi |
| Supporto tecnico <ul style="list-style-type: none"> • Orario d'ufficio • Best effort SLA | Supporto tecnico <ul style="list-style-type: none"> • Orario/giorni estesi • 60' SLA • Supporto remoto • Supporto proattivo | Supporto tecnico <ul style="list-style-type: none"> • 24/7 • 60' SLA • Supporto remoto • Supporto proattivo • Esperto del supporto* |
| Infrastruttura (SOLO PER LICENZE CLOUD) <ul style="list-style-type: none"> • 100% gestita da Imagicle • 99.5% SLA uptime • Sempre in uso l'ultima versione della nostra UCX Platform. | Infrastruttura (SOLO PER LICENZE CLOUD) <ul style="list-style-type: none"> • 100% gestita da Imagicle • 99.5% SLA uptime • Sempre in uso l'ultima versione della nostra UCX Platform. | Infrastruttura (SOLO PER LICENZE CLOUD) <ul style="list-style-type: none"> • 100% gestita da Imagicle • 99.5% SLA uptime • Sempre in uso l'ultima versione della nostra UCX Platform. |

*Specialista dedicato specifico per il Cliente.

3 Tabella di confronto tra i Piani ImagicleCare

| DETTAGLI DEL PROGRAMMA | BASIC | GOLD | PLATINUM |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|
| MANUTENZIONE/MIGLIORAMENTI SW | | | |
| Bug fixes - 3 rilasci stagionali | ● | ● | ● |
| Nuove funzionalità - 3 rilasci stagionali | ● | ● | ● |
| AGGIORNAMENTI DI SICUREZZA DEL SW | | | |
| OWASP-10 | ● | ● | ● |
| Vulnerability fixes | ● | ● | ● |
| SUPPORTO TECNICO | | | |
| Canali di supporto | | | |
| Help Center web | ● | ● | ● |
| Supporto via web tramite Imagicle Support Portal | ● | ● | ● |
| Supporto via email (senza SLA garantiti) | ● | ● | ● |
| Supporto telefonico | ● | ● | ● |
| Supporto via chat | ● | ● | ● |
| Modalità operativa | | | |
| Tickets illimitati via web o via mail | ● | ● | ● |
| Supporto Remoto | ● ¹ | ● | ● |
| Supporto On-Site | Opzionale ² | Opzionale ² | Opzionale ² |
| Livello di servizio | | | |
| Priorità | - | ● | ● |
| Tempo di risposta predefinito | - | ● | ● |
| Livello di supporto | | | |
| 1 - Utilizzatori finali | - | Opzionale ³ | Opzionale ³ |
| 2 - Amministratore di sistema (cliente/reseller) | ● | ● | ● |
| Orari e periodi di servizio | | | |
| Orari di accesso | Orari d'ufficio | Orari d'ufficio | 24X7X365 |
| Orario d'ufficio continuato | ● | ● | ● |
| Periodo standard - Giorni lavorativi | ● | ● | ● |
| Periodo esteso – Sabato | - | ● | ● |
| Reperibilità fuori dagli orari di lavoro | - | - | ● |
| Festività nazionali | - | ● | ● |
| Servizi speciali | | | |
| Supporto proattivo | - | ● | ● |
| Specialista dedicato | - | - | ● |

¹Il supporto con controllo remoto non è disponibile per contratti Basic, quindi il Cliente non può richiedere una sessione remota per troubleshooting; è facoltà del supporter però richiedere al Cliente una sessione remota qualora l'analisi del problema lo richieda.

²Il supporto on-site è disponibile solo in specifiche aree ed è valutato in base al progetto, in accordo con il Cliente e sulla base delle dimensioni e delle esigenze specifiche. In ogni caso, prevede sempre una fee on top al servizio di care scelto.

³I servizi di supporto diretto agli utilizzatori, quali ad esempio gli operatori del customer service, sono offerti con valutazione a progetto, in accordo con il Cliente, sulla base delle dimensioni e delle esigenze specifiche. In ogni caso, prevede sempre una fee on top al servizio di care scelto.

4 Service Level Agreement

I servizi inclusi in ImagicleCare Gold e Platinum prevedono definizioni di priorità di intervento basate su criteri di severità dei problemi riscontrati ed il tempo di risposta dipende dalla priorità della richiesta e dal carico di lavoro del reparto Supporto.

I piani Imagicle Care Gold e Platinum hanno tempi di risposta e di presa in carico ristretti e migliori del piano Imagicle Care Basic, in grado di garantire il massimo supporto in qualsiasi condizione.

| Priorità e tempi massimi di presa in carico | BASIC Max tempo presa in carico* | GOLD Max tempo presa in carico* | PLATINUM Max tempo presa in carico* |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|--|
| P1 CRITICA IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi | entro il giorno lavorativo successivo | < 60 minuti | < 60 minuti |
| P2 ALTA IMPATTO SIGNIFICATIVO l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi | 2 giorni lavorativi | < 2 ore lavorative | < 2 ore lavorative |
| P3 MEDIA IMPATTO MINORE l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio | al meglio di quanto possibile | < 4 ore lavorative | < 4 ore lavorative |
| P4 BASSA IMPATTO MINIMO/NESSUNO l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi | al meglio di quanto possibile | < 8 ore lavorative | < 8 ore lavorative |

***Max tempo presa in carico:**

Poiché la risoluzione di un problema del Cliente potrebbe non riguardare il prodotto Imagicle in uso, ma altri componenti dell'ambiente del Cliente (hardware, sistemi operativi, software di terze parti, IP PBX, networking, etc) il livello di servizio può essere relativo alla sola presa in carico del problema ma non può garantire la risoluzione del problema, per la quale altre componenti e relativi dipartimenti di gestione del Cliente potrebbero essere necessari.

Per ore lavorative si intende le ore lavorative del Team di competenza in base al Teatro di appartenenza del Cliente. Fuori da questi orari lavorativi e solo per ticket P1 critici i Clienti con contratto Imagicle Platinum hanno la facoltà di contattare il nostro Supporto Tecnico telefonicamente.

Imagicle ha facoltà di ridurre il livello di priorità qualora il Cliente non sia in grado di fornire le risorse o le risposte adeguate che consentano di procedere alla risoluzione del problema. Imagicle potrebbe richiedere al Cliente collaborazione per determinare il problema ed effettuare attività di risoluzione. La determinazione del problema e le attività di risoluzione possono includere l'esecuzione di analisi di rete, la registrazione di messaggi di errore, la raccolta di informazioni relative alla configurazione, la modifica delle configurazioni del prodotto, l'installazione di nuove versioni software o di nuovi componenti oppure la modifica di processi.

Il Cliente è responsabile dell'implementazione delle procedure necessarie per la salvaguardia dell'integrità e della sicurezza del software e dei dati da un eventuale accesso non autorizzato, nonché per il ripristino di file danneggiati o perduti a causa di errori irreversibili.

4.1 Processamento delle richieste ed apertura del caso

Imagicle processerà le richieste di supporto per determinarne la priorità e al caso di supporto sarà assegnato un numero di ticket con cui sarà possibile tracciare il servizio fino alla risoluzione del problema.

4.2 Livello di supporto

Le soluzioni Imagicle sono soluzioni complesse che interoperano con diversi sistemi dei clienti, quali ad esempio la piattaforma di comunicazione, sistemi di autenticazione come Active Directory, server di posta elettronica, ma anche con le reti di comunicazione dei service provider. Per l'analisi e la risoluzione di molte richieste di supporto sono pertanto necessarie specifiche competenze sistemistiche e talvolta la possibilità di intervenire sulle configurazioni anche dei sistemi di comunicazione, IP-PBX, cosa che soltanto partner/rivenditori Imagicle e amministratori di sistema esperti dei reparti IT/TLC dei clienti, sono in grado di operare.

Per questo Imagicle distingue due livelli di supporto:

| Livello di supporto | BASIC | GOLD | PLATINUM |
|--|-------|--------------------------|--------------------------|
| 1 livello - Utilizzatori finali | - | Opzionale ⁽¹⁾ | Opzionale ⁽¹⁾ |
| 2 livello - Amministratore di sistema (cliente/reseller) | ● | ● | ● |

Supporto di 1° livello agli utilizzatori finali:

E' il supporto erogato agli utenti del prodotto, per richieste relative a problematiche comuni, riguardanti performance, malfunzionamenti e utilizzo del prodotto non ancora analizzate da esperti del settore. Questo tipo di richieste non è incluso nei piani di assistenza ImagicleCare che prevedono sempre un'analisi iniziale da parte del partner/rivenditore Imagicle o dell'amministratore del sistema Imagicle del cliente.

⁽¹⁾ Su base progetto Imagicle può offrire tale supporto diretto, ad esempio per gli operatori del customer service, ai clienti che hanno sottoscritto un piano ImagicleCare Gold o Platinum.

Il 1° livello di supporto per gli utilizzatori finali non è disponibile tramite il servizio di reperibilità al di fuori degli orari di lavoro.

Supporto di 2° livello agli amministratori di sistema

E' il supporto specialistico erogato per richieste già sottoposte ad un processo di troubleshooting da parte del partner/rivenditore Imagicle o dell'amministratore del sistema Imagicle del cliente che abbiano già posto in essere ogni sforzo per risolverle. In caso in cui i tecnici non siano in grado di risolvere il problema o abbiano individuato un'anomalia nel prodotto può anche essere coinvolto direttamente il reparto R&D di Imagicle.

Imagicle offre questo livello di supporto agli amministratori di sistema sia dei propri partner/rivenditori sia del cliente finale, che dovrà essere nelle condizioni di effettuare il troubleshooting ed eventuali modifiche di configurazione sulla piattaforma Imagicle e sul sistema UC. L'intervento del partner/rivenditore potrà talvolta rendersi comunque necessario.

4.3 Matrice di escalation

| LIVELLO DI PRIORITÀ | SLA – MAX TEMPO DI REAZIONE* | TEMPO DI ESCALATION (ORE LAVORATIVE) | | | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|
| | | 2 | 4 | 8 | 16 | 40 |
| P1 CRITICA IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi | 1 | Support Regional Manager | | Support Manager | | Co-CEO e CTO |
| P2 ALTA IMPATTO SIGNIFICATIVO l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi | 2 | Support team | Support Regional Manager | | Support Manager | Co-CEO e CTO |
| P3 MEDIA IMPATTO MINORE l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio | 4 | | Support team | | Support Regional Manager | Support Manager |
| P4 BASSA IMPATTO MINIMO/NESSUNO l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi | 8 | | Support team | | | Support Regional Manager |

* Il tempo tra l'apertura del caso e il coinvolgimento di Imagicle, non considerando il tempo trascorso per attività richieste al Cliente o a terze parti.

5 Modalità di richiesta di supporto

Il Team di supporto è pronto ad assisterti in base al tuo piano e potrai contattarlo tramite **telefono**, **email (canale per cui non è previsto nessun SLA)** o **web** sul **Support Portal** dedicato. Quest'ultima è la scelta che ti consigliamo in quanto offre l'esperienza più veloce, intuitiva e moderna.

5.1 Ticket - richiesta di supporto: definizione

| Service level agreement | BASIC | GOLD | PLATINUM |
|--|-------|------|----------|
| Tickets illimitati | ● | ● | ● |
| Apertura ticket via web (Support Portal) | ● | ● | ● |

Per richiesta di supporto, denominata anche “ticket”, si intende una domanda inoltrata per ottenere assistenza relativa a una singola problematica e definita dall'intervento che è ragionevole effettuare al fine di risolverla.

Per singola problematica si intende un problema che non può essere ulteriormente suddiviso in problemi secondari. In caso contrario, ciascun problema secondario sarà considerato oggetto di una richiesta di supporto separata che verrà trattata con la relativa priorità.

Sia con il piano Basic che con i piani Gold e Platinum, il numero di ticket è illimitato.

5.2 Apertura di un ticket

Il miglior modo per aprire un ticket è dal [Support Portal](#), appositamente studiato per garantire l'instradamento più rapido al team di supporto che prenderà in carico con la massima efficienza la richiesta. Inoltre, aprendo un ticket dal Support Portal sarai in grado di controllarne lo stato di avanzamento e la priorità, nonché di scambiare comunicazioni veloci o email con il team di supporto in maniera semplice e rapida.

L'utilizzo del Support Portal prevede la previa registrazione alla [Partner Area/Customer Area](#) del sito Imagicle, all'interno della quale troverai anche documentazione e risorse utili per sfruttare al meglio le nostre soluzioni. Qualora non sia possibile utilizzare il portale web, sarà possibile aprire una richiesta di intervento telefonicamente o via email.

5.3 Lingua di gestione di un ticket

Il nostro Team di Supporto è in continuo miglioramento anche per le lingue parlate dai nostri ingegneri, ma ovviamente non tutti parlano sette lingue diverse, che sono quelle che supportiamo a livello globale, ovvero: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, arabo.

Questo significa che, a seconda del teatro di gestione del ticket aperto, il team garantisce delle lingue parlate principali, ovvero lingue parlate da ogni membro del team, e lingue parlate facoltative, ovvero lingue parlate solo da alcuni membri del team. Il team non garantisce supporto nelle lingue parlate facoltative il 100% delle volte, ma garantisce una valutazione caso per caso di situazioni speciali laddove una lingua facoltativa potrebbe essere necessaria alla corretta risoluzione del caso di supporto. In ogni caso, hai sempre la possibilità di contattarci e fare richiesta di gestione in una lingua facoltativa: saremo contenti di fare tutto il possibile per assegnarti un ingegnere del supporto che parli la lingua di cui hai bisogno tra le sette supportate a livello globale. Tuttavia, in questo caso non potremo garantire le SLA come da contratto.

Di seguito sono riportati i dettagli al momento attuale:

| Teatro | Lingue parlate principali | Lingue parlate opzionali |
|----------|---------------------------|---|
| EU & ROW | Inglese, Italiano | Francese, Spagnolo, Tedesco, Portoghese |
| ME | Arabo, Inglese | - |
| US | Inglese | Spagnolo |

6 Periodo, orari e canali di supporto

6.1 Periodo e orari di supporto

Il servizio di supporto è disponibile per tutti i clienti nei giorni lavorativi, negli orari di ufficio:

| Teatro | Numero di telefono | Giorni | Orari |
|-----------------|--|--|---|
| Americas | +1 305 5013030 | lunedì – venerdì | 7:00 – 17:00 EST/EDT |
| Europa | +39 0584943232 | lunedì - venerdì | 09:00 – 18:00 CET/CEST |
| ME (sun-thu) | +971 43605197 | domenica – giovedì | 09:00 – 18:00 GST |
| ME (mon-fri) | +971 43605197 | lunedì – venerdì | 09:00 – 18:00 GST |
| Resto del mondo | Scegliere uno dei numeri sopra in base alla propria timezone | Basarsi sui giorni sopra in base alla propria timezone | Basarsi sugli orari sopra in base alla propria timezone |

I piani Gold includono il **sabato e le festività** secondo i seguenti orari:

- Americas: 8.00 - 12.00 EST/EDT
- Europa: 09:00 – 18:00 CET/CEST
- ME: 12:00 – 18:00 GST

Per i clienti che hanno sottoscritto un piano ImagicleCare Platinum invece il servizio è esteso a 24x7x365:

| Service level agreement | BASIC | GOLD | PLATINUM |
|---|------------------------|------------------------|-----------------|
| Orari di accesso | Orari di lavoro | Orari di lavoro | 24x7x365 |
| Orario d'ufficio continuato | ● | ● | ● |
| Periodo standard - Giorni lavorativi | ● | ● | ● |
| Periodo esteso – Sabato | - | ● | ● |
| Festività nazionali | - | ● | ● |
| Reperibilità al di fuori degli orari di lavoro* | - | - | ● |

*Servizio di reperibilità al di fuori degli orari di lavoro

Il piano ImagicleCare Platinum garantisce un servizio di reperibilità al di fuori degli orari di lavoro. Il servizio su chiamata è erogato dal team di reperibilità di Imagicle ed è accessibile dal telefono con un PIN dedicato, fornito al momento dell'acquisto del piano.

Tale servizio ha lo scopo di aiutarti a risolvere problemi con priorità critica P1 che non possono aspettare il giorno seguente ed eventualmente, previo accordo con il nostro Supporto Tecnico, ti può fornire la disponibilità di supporto in caso di problemi che possono sorgere durante una manutenzione fuori orario di lavoro.

Durante il servizio di reperibilità, il servizio R&D di escalation non sarà disponibile.

Il servizio è garantito solo in lingua inglese e attualmente non è disponibile per clienti nel fuso orario Asia-Pacifico.

6.2 Canali di supporto

I servizi ImagicleCare mettono a disposizione diversi canali di supporto per ogni esigenza.

In primo luogo è disponibile l'**Imagicle Help Center** - support.imagicle.com - un portale self-service 24X7X365, che offre numerose risorse on-line, tra cui guide, videoguide, manuali di amministrazione, una vasta knowledge base, che permettono di trovare una risposta alle domande più comuni.

Sempre dall'Help Center è possibile accedere al **Support Portal** tramite il quale aprire le richieste nella modalità più efficiente; in caso non sia possibile i nostri operatori sono pronti ad accogliervi **telefonticamente** (fare riferimento al [Par. 6.1](#) per i numeri di telefono da utilizzare).

Il supporto viene poi operato tramite **email** e, per il clienti che hanno sottoscritto il contratto ImagicleCare Gold o Platinum, attraverso strumenti di **supporto remoto**, con cui gli specialisti Imagicle potranno intervenire direttamente sui server dove sono installate le applicazioni. Fare riferimento al [par. 3 \(Tabella di confronto tra i Piani ImagicleCare\)](#) per consultare i canali compresi nel piano scelto.

7 Installazione e gestione del software

I servizi di assistenza ImagicleCare sono finalizzati al supporto dell'uso quotidiano delle nostre soluzioni. Per guida al processo di installazione e configurazione del prodotto, training, realizzazione di personalizzazioni delle soluzioni e tutte le altre esigenze, saremo lieti di assisterti con i nostri [Professional Services](#). In alternativa, se si vuole non dover pensare alla manutenzione hardware e software dei sistemi Imagicle, è possibile migrare ai servizi Cloud Imagicle. Contatta il tuo referente commerciale per conoscere le diverse soluzioni disponibili.

7.1 Manutenzione e aggiornamenti software

Imagicle ha scelto di offrire ai propri clienti le migliori soluzioni attraverso una politica innovativa di aggiornamenti software costanti in ottica di servizio.

Tutti i rilasci, che includono sia correzioni che nuove feature e nuovi prodotti, sono concentrati in 3 rilasci stagionali: in primavera, estate ed in inverno di ogni anno. Grazie alla cadenza stagionale fissa è più facile pianificare gli aggiornamenti dei propri sistemi, ma anche sapere quando e quali novità arriveranno.

Oltre a questo, un'opera costante al fianco dei costruttori e dei partner garantisce l'interoperabilità delle soluzioni Imagicle con le nuove piattaforme di comunicazione. Così quando sarà il momento di aggiornare il sistema UC – IPPBX in uso, sarà possibile farlo con la tranquillità di sapere che sarà sempre possibile utilizzare le applicazioni Imagicle preferite.

In sintesi, i clienti che hanno un piano ImagicleCare attivo hanno diritto ad accedere a:

- Nuove funzionalità: in 3 momenti prefissati durante l'anno (in inverno, estate e primavera), verranno rilasciate nuove releases di cui verrai avvisato per tempo per poter gestire i tuoi upgrade e conoscere in anticipo le novità. Le nuove release sono normalmente retro compatibili, ma in alcuni casi la totale retro compatibilità potrebbe non essere possibile;
- Bug fixing: in aggiunta alle 3 release stagionali rilasciate, Imagicle rilascia, al bisogno e con celerità, build di release intermedi per bug e security fix (è possibile fare riferimento alle [release notes di Imagicle](#) per saperne di più).

| Software maintenance and upgrades | BASIC | GOLD | PLATINUM |
|---|-------|------|----------|
| Rilasci stagionali - nuove funzionalità | ● | ● | ● |
| Rilasci intermedi e stagionali - bug fixing | ● | ● | ● |

7.2 Aggiornamenti di sicurezza del software

Gli aggiornamenti di sicurezza sono inclusi nel tuo piano di supporto. Nel caso in cui Imagicle rilevi una vulnerabilità nella Imagicle UCX Platform incluso negli OWASP 10 consultabili sul [sito Web ufficiale](#), verrà pianificato e rilasciato un aggiornamento.

Lo stesso può accadere in caso di vulnerabilità generiche diverse da OWASP 10.

Tutte le correzioni rilasciate sono destinati all'ultima versione dell'Imagicle UCX Platform rilasciata. Per approfittare delle correzioni, devi assicurarti di aver effettuato l'aggiornamento dell'ultima versione disponibile che è inclusa gratuitamente nel tuo piano di supporto.

7.3 Moduli aggiuntivi, licenze Client, licenze di ridondanza e customizzazioni

Per i moduli aggiuntivi, customizzazioni di prodotto, licenze del prodotto client e per le licenze di ridondanza, il periodo di copertura è co-terminato a quello del prodotto base a cui sono associati.

A titolo di esempio, il modulo aggiuntivo "Digital Fax business continuity & load bal. Module" avrà la stessa scadenza della licenza Digital Fax a cui è associato.

8 Differenze tra le licenze Imagicle

A seconda delle licenze acquistate e alla modalità di consumo dei prodotti/servizi Imagicle, corrisponde un piano di Supporto specifico. Quanto dettagliato nei paragrafi precedenti resta valido per tutte le modalità di consumo delle licenze Imagicle, per le quali di seguito vengono dettagliati in paragrafi dedicati i periodi di servizio, i rinnovi, la durata di servizio e altre informazioni utili.

8.1 Licenze perpetue On-Prem

Dal 1 giugno 2023, non è più possibile acquistare i prodotti e i servizi Imagicle con licenze perpetue. Pertanto il paragrafo seguente è da intendersi valido solo per coloro che hanno già acquistato licenze perpetue e che non hanno effettuato una migrazione a subscription.

8.1.1 Periodo del servizio

Per tutti i nuovi clienti Imagicle, le soluzioni Imagicle acquistate tramite licenza perpetua includono i servizi Basic per 1 anno. Per i clienti già esistenti che acquistano nuove soluzioni perpetual, la manutenzione offerta si allineerà al contratto che il cliente ha già stipulato per altre soluzioni.

È possibile avere un servizio di assistenza ancora più avanzato, sottoscrivendo un servizio ImagicleCare Gold o Platinum.

8.1.2 Rinnovi

È necessario rinnovare il contratto prima della scadenza contrattuale per continuare a usufruire del servizio di supporto.

Il periodo di copertura dei servizi di supporto ImagicleCare sarà esteso a partire dalla data di scadenza del precedente contratto, qualora attivo o scaduto da meno di 30 giorni. Per i contratti scaduti da oltre 30 giorni il periodo di copertura decorrerà dalla data dell'ordine di rinnovo e sarà applicata l'Upgrade Fee.

Nel caso in cui si decida di non rinnovare il proprio contratto ImagicleCare, sarà possibile continuare a utilizzare la propria Imagicle UCX Platform, ma non sarà più possibile aggiornarla alle release successive alla scadenza del proprio contratto e ad usufruire del servizio di supporto tecnico.

8.1.3 Durata del servizio

La durata dei piani di supporto è specificata nell'ordine di vendita. Se non specificato, il piano verrà attivato automaticamente al momento della registrazione del prodotto sul sito Imagicle.

Si prega di controllare i nostri termini legali [qui](#).

8.2 Licenze Subscription On-Prem

8.2.1 Periodo del servizio

Tutte le soluzioni Imagicle acquistate come SW subscription includono il servizio ImagicleCare in base al piano scelto al momento dell'acquisto tra Basic, Gold e Platinum. La durata del servizio di supporto corrisponde a quella della sottoscrizione.

La durata minima del contratto di Subscription è 2 anni, ma è possibile sottoscrivere un contratto per un periodo più lungo per mantenere un prezzo fisso per tutto il periodo preservando l'investimento da eventuali aumenti del listino prezzi (per maggiori dettagli su questo tema fare riferimento all'Ordering Guide relativa).

8.2.2 Rinnovi

È necessario rinnovare il contratto di Subscription prima della scadenza contrattuale per continuare a usufruire non solo del servizio di supporto, ma anche della propria applicazione. Una volta eseguito il rinnovo, il servizio sarà esteso a partire dalla data di scadenza del precedente contratto.

Le modalità di rinnovo sono le seguenti:

- nel caso in cui sia stata selezionata l'opzione di Autorenew, il contratto verrà rinnovato automaticamente in base alle condizioni stabilite in fase di acquisto.
- nel caso in cui l'opzione di Autorenew non sia stata attivata, il rinnovo avverrà applicando i prezzi di listino correnti

Nel caso in cui si decida di non rinnovare il proprio contratto di Subscription, non sarà più possibile continuare a utilizzare la propria applicazione ed il relativo servizio di supporto

8.2.3 Durata del servizio

La durata dei piani di supporto è specificata nell'ordine di vendita.

Il piano inizia automaticamente alla data indicata come "data iniziale" nel contratto di subscription ricavabile nell'Ordine di vendita stesso.

Si prega di controllare i nostri termini legali [qui](#).

8.3 Prodotti in End of Support

Per licenze perpetue e subscription On-Prem, la durata del contratto potrebbe essere inferiore a quanto pattuito nel caso in cui i prodotti entrino nel periodo di End Of Life. Durante tale periodo, della durata abituale di 3 anni, ma più corta in alcuni casi, Imagicle non venderà più i prodotti in questione ma fornirà comunque supporto per essi in base al piano acquistato dal cliente. Finito il periodo di End Of Life, i prodotti entrano nel periodo di End Of Support, dove non sono né acquistabili, né è possibile richiedere supporto per essi.

È possibile verificare su www.imagicle.com/go/EOL le date di 'End of Support' dei prodotti.

9 Licenze Cloud

Scegliendo Imagicle UCX Cloud Platform, le tue app preferite sono immediatamente disponibili dal Cloud Imagicle, dandoti la possibilità di pagare solo per i servizi di cui hai bisogno con un unico abbonamento che include oltre alle funzionalità scelte, i servizi di supporto, risorse elastiche e conservazione dati illimitata, oltreché una maggiore sicurezza, flessibilità d'uso e risparmio in termini di investimento.

La soluzione si connette alla tua rete in tutta sicurezza tramite Internet (OTT), VPN, SD Wan o Equinix ECX e puoi sfruttare le tue linee PSTN attuali per passare immediatamente in produzione. Potrai, inoltre, espandere facilmente le tue risorse aziendali per far fronte alle esigenze della tua azienda in crescita e sostenere l'espansione del business senza apportare costose modifiche ai tuoi sistemi IT.

Per darti un'idea dei benefici in più che ti offre un abbonamento Cloud rispetto ad un utilizzo OnPrem/Hosted, dai un'occhiata alla tabella qui sotto.

| UCX Cloud Platform | Cloud | On-Prem/Hosted |
|--|-------|----------------|
| Ospitata e gestita da Imagicle | ✓ | ✗ |
| Sempre aggiornata all' ultima versione | ✓ | ✗ |
| Backup giornalieri per massimizzare l'affidabilità | ✓ | ✗ |
| Predisposta per l'accesso da dispositivi mobili (OTT) | ✓ | ✗ |
| Storage elastico e sicuro (Fax e Recording) | ✓ | ✗ |
| Scansione continua delle vulnerabilità di sicurezza | ✓ | Opzionale |
| Integrazione con app terze Cloud (Gmail, Dropbox, O365) | ✓ | Opzionale |
| Monitoraggio proattivo e generazione allarmi | ✓ | Opzionale |
| Alta disponibilità in più zone di disponibilità | ✓ | Opzionale |

Scegliendo il Cloud non dovrai più preoccuparti della gestione dell'hardware, della manutenzione del software o degli aggiornamenti: tutto questo verrà automaticamente monitorato e aggiornato in maniera proattiva dai nostri sistemi, dandoti la possibilità di lavorare senza stress. La tua Imagicle UCX Platform sarà sempre aggiornata all'ultima versione, senza bisogno di interventi da parte tua.

Così come per le licenze perpetue e gli abbonamenti software OnPrem, hai a tua disposizione tre piani di supporto da cui scegliere, tenendo conto del fatto che per sfruttare a pieno la proattività e la facilità d'uso garantita da un servizio Cloud la scelta consigliata è il piano Gold o Platinum.

9.1 Periodo del servizio

Tutte le soluzioni Imagicle acquistate tramite licenza Cloud includono il servizio ImagicleCare in base al piano scelto al momento dell'acquisto tra Basic, Gold e Platinum. La durata del servizio di supporto corrisponde a quella della sottoscrizione.

La durata minima del contratto è 2 anni, ma è possibile sottoscrivere un contratto per un periodo più lungo per mantenere un prezzo fisso per tutto il periodo preservando l'investimento da eventuali aumenti del listino prezzi (per maggiori dettagli su questo tema fare riferimento all'ordering guide relativa).

9.2 Rinnovi

È necessario rinnovare il contratto prima della scadenza contrattuale per continuare ad usufruire non solo del servizio di supporto, ma anche della propria applicazione. Una volta eseguito il rinnovo, il servizio sarà esteso a partire dalla data di scadenza del precedente contratto.

Le modalità di rinnovo sono le seguenti:

- nel caso in cui sia stata selezionata l'opzione di Autorenew, il contratto verrà rinnovato automaticamente con un incremento del 5% per 12 mesi rispetto al prezzo di subscription originale
- nel caso in cui sia stata l'opzione di Autorenew non sia stata attivata, il rinnovo avverrà applicando i prezzi di listino correnti

Nel caso in cui si decida di non rinnovare il proprio contratto, non sarà più possibile continuare a utilizzare la propria applicazione e, conseguentemente, il relativo servizio di supporto

10 Supporto Proattivo

Per le licenze perpetue o subscription OnPrem, nei piani ImagicleCare Gold e Platinum e per tutte le licenze Cloud (sono escluse quindi le sole licenze perpetue o subscription OnPrem nel piano ImagicleCare Basic) è compreso il servizio opzionalmente attivabile di Supporto Proattivo.

Tale servizio garantisce un controllo costante dello stato della tua UCX Platform attraverso una connessione sicura con il Cloud di Imagicle. Tramite questo servizio, verrai avvisato in caso di inefficienze, degrado delle prestazioni dell'applicazione o di errori avvenuti. Questo avviso tempestivo dei problemi critici dà la possibilità al nostro team di supporto di collaborare con te e di agire velocemente alla risoluzione del problema, riducendone così il rischio di aumento.



10.1 Come funziona

1. L'Imagicle UCX Platform traccia e raccoglie le metriche pertinenti dal sistema, CPU e RAM dal processo, disco e database, server Web, eventi dalla VM ed eventi relativi alle applicazioni dai processi Imagicle.
2. I dati vengono inviati al Cloud Imagicle attraverso la connessione del Cloud Licensing.
3. I dati vengono analizzati grazie ad uno strumento di monitoraggio che genera allarmi al raggiungimento di specifiche soglie ed eventi.

10.2 Requisiti

Il Supporto Proattivo è disponibile per tutti i clienti con:

1. Imagicle UCX Platform versione Winter '20 o successiva;
2. Imagicle UCX Platform **connessa al Cloud Imagicle**;
3. Imagicle UCX Platform abilitata all'invio di dati tramite il suo canale sicuro con Imagicle Cloud attraverso il Portale licenze
4. Per i clienti con ImagicleCare **Platinum** il servizio di avviso telefonico 24x7 richiede l'attivazione del servizio stesso attraverso il Portale licenze, fornendo i dati di almeno un contatto telefonico disponibile h24.

10.3 Cosa dovrebbe aspettarsi il cliente.

In caso di problemi rilevati grazie al Supporto Proattivo, verrà aperto automaticamente un ticket al nostro Supporto tecnico, che lo prenderà in carico seguendo i service level agreement della ImagicleCare associata, quindi:

- Per i contratti ImagicleCare Gold un ticket verrà gestito negli orari di lavoro in base alla priorità dello stesso
- Per i contratti ImagicleCare Platinum, un allarme viene attivato nella piattaforma di controllo e gestione di Imagicle richiedendo, per casi critici, l'intervento del tecnico disponibile su chiamata in modalità 24x7

10.4 Cosa viene monitorato e gestito tramite il servizio.

Per maggiori informazioni su questo argomento, si prega di consultare l'annex in continuo aggiornamento disponibile a [questo link](#).

11 Specialista di supporto

Il piano di ImagicleCare Platinum include, inoltre, uno specialista del Supporto Tecnico Imagicle che supervisionerà e supporterà il cliente:

- pianificando chiamate trimestrali per assicurarsi di ottenere il massimo da Imagicle UCX Platform;
- pianificando aggiornamenti, migrazioni, configurazioni del software;
- monitorando tutti gli errori di registrazione per facilitare una gestione e risoluzione tempestiva del problema;
- eseguendo analisi del caso di supporto in caso di problemi critici per prevenire problemi ricorrenti;

12 Garanzia e assistenza sui prodotti hardware

Per tutti i prodotti hardware rivenduti da Imagicle, viene applicata la garanzia del produttore. In caso di guasto, sarà cura del reparto tecnico mettere il cliente in contatto con il fornitore del prodotto per la sostituzione in garanzia ovvero per quantificare i costi della riparazione una volta decorsi i termini della stessa.

13 Garanzia ed assistenza sui prodotti software di terze parti

Per prodotti di terze parti fare riferimento ai relativi termini di contratto ed assistenza.
A titolo di esempio non esaustivo, per prodotti come **Jaws** e **NVDA** si indica di contattare direttamente il loro produttore.

14 Responsabilità del Cliente

- Il Cliente garantisce che i sistemi Imagicle sono utilizzati e mantenuti in conformità alla documentazione allegata al prodotto
- Imagicle non è responsabile per il supporto di prodotti di terze parti non forniti da Imagicle.
- Se il problema è identificato come relativo a prodotti di terze parti, il Team di supporto di Imagicle ha il diritto di continuare la risoluzione dei problemi, una volta che il problema specifico di terza parte è risolto. Il Cliente è responsabile di mantenere un accordo con il supporto di terze parti per tali prodotti
- Il Cliente deve porre in essere tutti gli sforzi ragionevoli per mantenere i software Imagicle aggiornati alla release più attuale
- Il Cliente deve compilare il modulo di richiesta supporto e aggiungere le informazioni richieste quando apre un ticket
- Il Cliente dovrà fornire la connettività al prodotto, al fine di permettere a Imagicle di stabilire un collegamento dati per effettuare il Remote support e la manutenzione. Il Cliente e Imagicle concorderanno le opportune misure di sicurezza per prevenire l'accesso non autorizzato, ma la responsabilità finale per la sicurezza della rete è attribuita al Cliente
- Imagicle non si conatterà alla rete del Cliente senza autorizzazione preventiva e tale connessione sarà finalizzata esclusivamente a fornire il supporto tecnico
- Il Cliente s'impegna, come richiesto da Imagicle, ad aiutare nella diagnosi del problema e fornire un accesso elettronico al prodotto aiutando nell'indagine e nella risoluzione. Qualora sia il Cliente a non fornire o a causare ritardi nella fornitura della connettività, Imagicle non sarà ritenuta responsabile di questa riduzione delle prestazioni per un periodo pari a tale omissione o ritardo
- Il Cliente è tenuto a pagare il prezzo pattuito entro le date di scadenza previste
- Imagicle non è obbligata a fornire supporto fino a che i corrispettivi pattuiti non stati liquidati

15 Ulteriori condizioni

Imagicle non avrà alcun obbligo di fornire supporto tecnico:

- In caso il Cliente finale alteri, danneggi o modifichi il prodotto o parte di esso, in particolare se il Cliente utilizza qualsiasi software o hardware che non è certificato per essere pienamente compatibile con i prodotti Imagicle senza il permesso esplicito dell'assistenza tecnica di Imagicle
- Per qualsiasi prodotto che ha raggiunto lo stato di End Of Support (EOS) e non è quindi più supportato. E' possibile controllare qui www.imagicle.com/go/EOL le date di 'End of Support' dei prodotti
- Per qualsiasi prodotto che non è coperto da un regolare contratto di servizio di assistenza
- Per qualsiasi problema causato da: incidente, trasporto, negligenza o uso improprio; alterazione; modifica del prodotto; la mancata di un adeguato ambiente di installazione; l'uso di forniture o materiali che non soddisfano le specifiche, l'utilizzo del prodotto per un uso diverso da quello delle specifiche finalità per le quali il prodotto è stato progettato, per eventuali problemi causati da negligenza, abuso o distrazione da parte del Cliente
- Per l'uso del prodotto su tutti i sistemi diversi da quelli specificati per il prodotto. Imagicle non avrà alcuna responsabilità per eventuali modifiche da parte del Cliente che si potranno rendere necessarie per utilizzare il prodotto

