

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI INCLUSI ED ESCLUSI DAL CANONE DI ASSISTENZA SOFTWARE

Le modalità con le quali NTS Project eroga i servizi inclusi e quelli esclusi dal canone di assistenza software possono riguardare i seguenti ambiti di intervento:

- > Assistenza telefonica
- > Assistenza telematica
- > Aggiornamento programmi in dotazione per disponibilità di nuove versioni standard
- > Rimozione dei malfunzionamenti
- > Qualunque altro tipo di intervento effettuato c/o Sede Cliente e/o c/o Sede NTS Project
- > Proposte di implementazione
- > Attività quotidiane (backup)

### Assistenza telefonica e assistenza telematica

I servizi di assistenza telefonica e assistenza telematica (questi ultimi sono disponibili esclusivamente se i server del Cliente sono raggiungibili tramite accesso autenticato e connessione a internet o tramite modem connesso ad un'apposita linea telefonica), sono erogati durante il normale orario di lavoro (9-13 e 14-18 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali).

### Aggiornamento programmi in dotazione per disponibilità di nuove versioni standard

Sarà a carico di NTS Project fornire su supporto magnetico, quando disponibili, le nuove versioni standard dei programmi in assistenza; l'installazione on site e le attività di adeguamento delle personalizzazioni alle versioni standard successive, se non espressamente indicato, sono escluse e pertanto vanno concordate di volta in volta.

### Rimozione dei malfunzionamenti

La segnalazione di eventuali anomalie o malfunzionamenti comunicata tramite fax o e-mail dal Cliente viene presa in esame:

- > entro le 16 ore lavorative, se trattasi di un malfunzionamento non bloccante
- > entro le 8 ore lavorative, se trattasi di un malfunzionamento bloccante; per malfunzionamento bloccante si intende un problema che impedisce in tutto o in parte attività urgenti (es. liquidazioni iva) o quotidiane (es. immissione prima nota) dell'utente

Entro tali termini NTS Project può, se possibile, fornire la soluzione al problema (istruzioni operative, patch, ecc.), oppure, se non è possibile fornire una soluzione immediata NTS Project fornisce una prima risposta che contiene:

- > la qualificazione del problema segnalato
- > opzionalmente le istruzioni operative per scavalcare stabilmente o temporaneamente il problema (workaround)

La qualificazione del problema, fatta insindacabilmente dal personale NTS Project, classifica il problema secondo le seguenti tipologie:

- A) malfunzionamenti la cui soluzione non comporta modifiche alla struttura delle base dati dei programmi in assistenza e la cui soluzione è di facile implementazione

- B) malfunzionamenti la cui soluzione non comporta modifiche alla struttura delle base dati dei programmi in assistenza e la cui soluzione richiede un'implementazione complessa
- C) malfunzionamenti la cui soluzione comporta modifiche alla struttura delle base dati dei programmi in assistenza, ma la cui soluzione non comporta problemi di applicabilità / conversione per le altre installazioni esistenti
- D) malfunzionamenti la cui soluzione comporta modifiche alla struttura delle base dati dei programmi in assistenza, ma la cui soluzione può comportare problemi di conversione archivi (e di cambio funzionalità) per le altre installazioni esistenti
- E) limiti funzionali del software (funzionalità non coperte dall'applicazione) o comunque problemi legati ad un utilizzo non previsto (e quindi non testato/verificato) del software

Il caso E) può essere considerato come proposta di miglioramento (rif. proposte di implementazione descritte successivamente).

Nel caso A) NTS Project fornisce una soluzione entro 2 giorni lavorativi dalla prima risposta.

Nel caso B) NTS Project fornisce una soluzione entro 10 giorni lavorativi dalla prima risposta.

Nel caso C) NTS Project fornisce una soluzione con il rilascio della successiva Service Release oppure con il rilascio della major release successiva dell'applicazione, in base ai piani di sviluppo e di distribuzione degli aggiornamenti stabiliti (i tempi possono essere pertanto compresi tra 3 mesi ed un anno).

Nel caso D) NTS Project può fornire una soluzione con il rilascio della successiva Service Release oppure con il rilascio della major release successiva dell'applicazione, in base ai piani di sviluppo e di distribuzione degli aggiornamenti; oppure può decidere di rimandare la soluzione ad altre distribuzioni di aggiornamenti/release, una volta risolti (purché siano risolvibili) i problemi di compatibilità per le altre installazioni esistenti.

### **Qualunque altro tipo di intervento effettuato c/o Sede Cliente e/o c/o Sede NTS Project**

I servizi di intervento effettuati c/o sede Cliente e/o c/o sede NTS Project sono erogati durante il normale orario di lavoro (9-13 e 14-18 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali) e sono fatturati alla tariffa in vigore a consuntivo mensile.

### **Proposte di implementazione**

Le proposte di implementazione inviate dal Cliente sono periodicamente esaminate dal personale NTS Project. Esse possono essere qualificate come:

- > fattibili con modifica del codice sorgente e/o della base dati dei programmi in assistenza, nel senso che per la loro realizzazione si imporrebbero interventi importanti su strutture dati o su meccanismi funzionali esistenti, tali da cambiare la natura del prodotto: saranno eventualmente realizzate e fatturate in base alla tariffa in vigore a consuntivo mensile e con tempi da definirsi di volta in volta
- > fattibili ed interessanti per una vasta platea di utenti, che aggiungono valore significativo al prodotto: saranno eventualmente realizzate e rilasciate direttamente dai produttori dei programmi in assistenza in successive release
- > fattibili, possono interessare altri utenti, ma trattasi di implementazioni il cui rapporto costo/benefici in termini di prodotto non è positivo: saranno eventualmente realizzate e fatturate in base alla tariffa in vigore a consuntivo mensile e con tempi da definirsi di volta in volta
- > fattibili, ma interessano/possono interessare solo il richiedente o una ristretta cerchia di potenziali utenti: saranno eventualmente realizzate e fatturate in base alla tariffa in vigore a consuntivo mensile e con tempi da definirsi di volta in volta

### **Attività quotidiane (backup)**

Sono a carico del Cliente le attività quotidiane necessarie per il salvataggio degli archivi (backup) contenuti nei server e nei client.