



## SGI-8.24.2 – RHD Technical Support standard Services (TSSS)

Il presente Technical Support Services indica il livello e la tipologia di supporto per la fornitura dei prodotti RHD. Il TSSS è soggetto e costituisce parte dell'EULA RHD (disponibile all'indirizzo <http://www.alfagroup.it/rhdeula> o in una sede successiva). Tale Standard è unico per tutti i prodotti della famiglia RHD:

- **RHD BPM** per il Business Process Management,
- **RHD VM** per il Vulnerability Management,
- **RHD FM** per il Fraud Management

e per tutti gli add-on aggiuntivi:

- TDI
- MAIL COLLECTOR
- CONNETTORI

a)

### 1. Diritto all'utilizzo del Technical Support Service

Ha diritto al TSSS di RHD chi:

- Sottoscrive una licenza subscription: in questo caso il servizio è incluso per tutto il periodo di validità della licenza
- Acquista una licenza perpetua, in questo caso il servizio:
  - È incluso per i primi 30gg dalla data di acquisto
  - È incluso nel servizio di manutenzione della licenza che il Cliente sottoscrive con Alfa Group S.p.A. per continuare ad usufruire del servizio terminati i 30gg

Non ha diritto al TSSS di RHD chiunque fruisce di un qualsiasi piano gratuito o ha sottoscritto una licenza **NFR, Demo** o **Trial**, per cui è comunque disponibile un supporto di tipo "community", fruibile da chiunque previa registrazione.

Il Technical Support Standard Services include:

1. Aggiornamenti e fix di Prodotto
2. Assistenza Tecnica

b)

### 2. Aggiornamenti e fix di Prodotto

#### 2.1. Aggiornamenti

- Sono inclusi tutti gli aggiornamenti di prodotto, che comprendono update previsti dalla legge, migliorie di release e nuove features, tramite download dal nostro repository, oppure, su richiesta, tramite invio e-mail;
- Si tratta sempre di aggiornamenti comuni a tutti i clienti, necessari per adeguare la piattaforma ai mutamenti dei sistemi operativi, del Middleware, delle policy di sicurezza;
- Gli aggiornamenti annuali comprendono 2 Major Release e 2 Minor Release rilasciate generalmente alla fine di ogni trimestre dell'anno:
  - Q1 (fine marzo) → Major 1
  - Q2 (fine giugno) → Major 1 – Minor 1
  - Q3 (fine settembre) → Major 1 – Minor 2
  - Q4 (fine dicembre) → Major 2

1



- Le Minor Release possono comunque arrivare ad essere quante necessarie per il corretto funzionamento del software;
- Gli aggiornamenti, se non espressamente comunicato, saranno sempre retro-compatibili con le versioni precedenti della piattaforma;
- Qualora sia necessario, oltre al software, adeguare la base dati in essere del cliente a seguito di un aggiornamento, Alfa Group S.p.A. predisporrà appositi script per la migrazione automatica delle informazioni, fornendo al cliente qualsiasi tipo di supporto nella fase di update.

## 2.2. **Fix di Prodotto**

- Il team di assistenza aiuterà il cliente nel trovare temporaneamente soluzioni alternative ed eventuali workaround nel caso sia rilevato e segnalato un effettivo bug;
- I bug critici vengono generalmente corretti nel minor tempo possibile senza attendere la programmazione della successiva minor/major release;
- La correzione dei bug non critici sarà pianificata unilateralmente da Alfa Group S.p.A. sulla base di una serie di valutazioni (impatto, complessità, roadmap...).

Per bug critico si intende "applicazione di produzione inattiva o grave malfunzionamento che causa la perdita di entrate aziendali o un numero elevato di personale impossibilitato a svolgere le proprie normali funzioni", inclusi problemi di sicurezza.

## 3. **Assistenza tecnica**

### 3.1. **Erogazione del servizio e SLA**

Il servizio di assistenza tecnica include:

- Apertura di un ticket di supporto tramite:
  - Invio e-mail all'indirizzo **helpdesk@alfagroup.it**
  - accesso al portale al link: <https://helpdesk.alfagroup.it/rhd5helpdesk>
  - contatto telefonico al numero 06.52.244.040 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00 con esclusione dei giorni festivi,
- Presa in carico:
  - il ticket verrà preso in carico entro le 8h lavorative successive alla data dell'apertura e verrà classificato come:
    - **Critical**
    - **High**
    - **Medium**
    - **Low**
- Lavorazione ticket:
  - **Critical:** verranno lavorati entro le 12h lavorative successive alla relativa classificazione
  - **High:** verranno lavorati entro 2gg lavorativi successivi alla relativa classificazione
  - **Medium:** verranno lavorati entro 3gg lavorativi successivi alla relativa classificazione
  - **Low:** verranno lavorati entro 5gg lavorativi successivi alla relativa classificazione
- Supporto in lingua italiano e inglese;
- Incident Support – Identificazione e risoluzione di problematiche generali afferenti al prodotto e/o all'infrastruttura;
- Assistenza per problematiche nella fase di installazione;
- Assistenza per problematiche nella fase di aggiornamento versione;
- Identificazione di bug e assistenza alla creazione della segnalazione per la richiesta di risoluzione;
- Fornitura delle linee guida per l'implementazione e la configurazione della piattaforma;
- Supporto all'integrazione con altri prodotti;



- Invio documentazioni e note tecniche utili per configurazioni particolari.

c)

#### 4. End of life

Alfa Group S.p.A. supporta e fornisce assistenza alle versioni del software per 2 anni dopo il rilascio della prima iterazione principale di quella versione (ad esempio, supportiamo RHD 4.5.x per 2 anni dopo il rilascio di RHD 4.5.0).

Il Technical Support Standard Services NON include:

- Assistenza tecnica per i clienti senza un contratto di manutenzione valido
- Qualsiasi tipo di supporto per versioni **"End of Life"**, **"Beta"**, **"Release Candidate"** o **"Versioni di sviluppo"**
- Richieste di sviluppo;
- Integrazioni di applicazioni di terze parti o app di terze parti;
- Formazione sul prodotto;
- Supporto in lingue diverse dall'italiano e dall'inglese;
- Servizi professionali;
- Assistenza per malfunzionamenti dovuti a cause accidentali (perdita di dati, problemi di ambiente, etc);
- Supporto e assistenza per problematiche riconducibili a negligenza o cattivo uso;
- Supporto e assistenza a personale del cliente addetto all'uso dei programmi non preventivamente ed adeguatamente addestrato da Alfa Group;
- Supporto e assistenza per problematiche emerse a seguito di modifiche dei programmi originali, apportate dal cliente o dal suo personale o da terzi, senza esplicito consenso di Alfa Group.
- Supporto e assistenza per problematiche dovute ad un utilizzo del software per scopi diversi da quelli per cui sono stati elaborati.
- La manutenzione evolutiva, le modifiche delle configurazioni o l'implementazione di nuovi workflow
- Lo svolgimento di corsi di formazione telefonici, che saranno forniti on site su richiesta e fatturati con accordo tra le parti od in base al listino corrente Alfa Group.