

MANUTENZIONE SOFTWARE CARTA DEI SERVIZI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione, che sarà fornito solo per i software non modificati e per le eventuali modifiche effettuate e distribuite da ESRI, include quanto segue:

- a) **Supporto tecnico.** Tale servizio permette di ottenere una rapida e sicura risoluzione dei problemi di gestione del sistema ed in particolare prevede la correzione di malfunzionamenti causati da incorretta codifica o programmazione. ESRI ITALIA provvederà alla correzione dei malfunzionamenti dopo aver ricevuto chiara documentazione che illustri la natura del problema riscontrato e ne consenta la riproduzione. Risolto il malfunzionamento, verrà inviata all'utente la correzione corredata da apposite note tecniche.
- b) **Aggiornamento e fornitura delle nuove versioni del software.** La suite ArcGIS è costantemente aggiornata e arricchita di nuove funzioni e versioni. Con frequenza circa annuale vengono distribuite agli utenti che hanno sottoscritto il contratto di manutenzione aggiornamenti e nuove versioni applicabili alla configurazione dell'utente fatti salvi i potenziamenti quotati a parte; tali evoluzioni arricchiscono il software di nuove potenzialità mantenendolo sempre idoneo a soddisfare le esigenze degli utenti, permettendo inoltre di salvaguardare l'investimento iniziale dall'obsolescenza tecnologica. L'installazione degli aggiornamenti e delle nuove versioni del software è a carico dell'utente: qualora quest'ultimo intenda avvalersi del supporto tecnico per l'installazione, i costi di tale servizio saranno definiti in base alle tariffe vigenti al momento.
- c) **Iscrizione alla User Conference Worldwide Session.** La ESRI Inc. organizza annualmente una Conferenza Internazionale per i propri utenti. Tale Conferenza costituisce un'occasione d'incontro fra tutti gli utenti, permettendo un utile scambio delle conoscenze acquisite, anche attraverso le relazioni tecniche che ognuno può presentare. Per gli utenti ArcGIS in manutenzione sono previste registrazioni gratuite secondo il seguente schema:

Prodotto in Manutenzione	No. di Registrazioni Gratuite
Manutenzione ArcGIS ArcView Single Use	1 ogni 25 licenze in manutenzione
Manutenzione ArcGIS ArcView Concurrent	1 ogni 15 licenze in manutenzione
Manutenzione ArcGIS ArcEditor – ArcInfo Concurrent o Single Use	1 ogni 10 licenze in manutenzione
Manutenzione ArcIMS	1 per ogni licenza in manutenzione
Manutenzione ArcGIS Server Enterprise / Workgroup	1 per ogni licenza in manutenzione

- d) **Invio di documentazione.** L'utente viene automaticamente inserito nella 'mailing list' che consente di ricevere periodicamente il bollettino ARCNEWS. In tale rivista trimestrale vengono affrontate le problematiche inerenti le attività della ESRI Inc., descritti i nuovi sviluppi del software, date notizie sulla comunità degli utilizzatori, analizzati i grandi progetti effettuati utilizzando i prodotti della suite ArcGIS.
- e) **Hot-line.** Uno staff di analisti è disponibile per fornire telefonicamente tutte le informazioni necessarie per un corretto utilizzo dei programmi (ad esempio supporto sistemistico per l'installazione degli aggiornamenti del software, assistenza tecnica per l'isolamento e l'identificazione degli eventuali problemi che dovessero insorgere durante l'utilizzo delle funzioni standard del software, chiarimenti relativi alle funzionalità standard del software). Tale servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì nelle normali ore di ufficio (Tel. (050) 768711, Fax (050) 768767). L'utente può contattare il supporto tecnico, aprire una chiamata di assistenza ed eventualmente inviare/ricevere documenti e informazioni anche utilizzando il servizio e-mail: supporto@sister.it