

Laore

Agenzia regionale
pro s'isvilupu in agricultura
Agenzia regionale
per lo sviluppero in agricultura



REGIONE AUTÓNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Programma di manutenzione e

Carta dei servizi ditta ESRI Italia spa.

Allegato alla determinazione n 842 del 17/ 12/ 2019

PROGRAMMA DI MANUTENZIONE ESRI ITALIA– CARTA DEI SERVIZI

Il Programma di Manutenzione Esri Italia è il modo migliore con il quale un Cliente può mantenere inalterato il valore del proprio investimento nei prodotti Esri, mediante l'accesso a una serie di servizi che ne favoriscono l'utilizzo nel modo più efficace. Il programma permette di essere sempre al passo con l'evoluzione tecnologica della Piattaforma ArcGIS e dei suoi servizi.

Il presente documento "Programma di Manutenzione Esri Italia – Carta dei Servizi" descrive l'impegno di Esri Italia a supportare il Cliente nell'utilizzo dei prodotti Esri, fornendo tutti o alcuni tra i seguenti servizi: aggiornamento automatico e rilascio di nuove versioni, *hot fixes* e *patches*; ArcGIS Online e Portal for ArcGIS, inclusi rispettivamente nelle licenze Desktop e Server; Supporto tecnico; accesso alla piattaforma *Self Paced e-learning*; iscrizione gratuita alla Esri User Conference e, infine, possibilità di partecipare al Beta Program di Esri.

I servizi di manutenzione possono variare in base al prodotto.

Per maggiori dettagli, è possibile contattare l'ufficio Manutenzione di Esri Italia al seguente indirizzo e-mail: manutenzione@esriitalia.it

Esri Italia si riserva il diritto di modificare il Programma di Manutenzione in qualsiasi momento e, se consentito dalle circostanze, fornirà un preavviso di trenta giorni relativamente a qualsiasi modifica sostanziale che intenda apportare al Programma.



Costante accesso alla Piattaforma ArcGIS - ArcGIS Online e Portal for ArcGIS

Per ogni licenza ArcGIS Desktop acquistata o mantenuta (Basic, Standard e Advanced), verrà rilasciato (o aggiunto, nel caso esista già una sottoscrizione attiva) un *Named User Level 2 per ArcGIS Online*, comprensivo di 100 crediti (<https://www.esri.com/it-it/arcgis/products/arcgis-online/overview>)

Tutti gli utenti ArcGIS Desktop in manutenzione o in garanzia hanno diritto, in aggiunta alla disponibilità dell'ambiente di lavoro ArcMap, anche alla nuova componente **ArcGIS Pro** (<https://pro.arcgis.com/en/pro-app/>). **ArcGIS Pro** consente l'analisi spaziale in 2D e 3D in una singola applicazione. E' possibile lavorare con visualizzazioni e layout multipli e pubblicare le web map create direttamente su ArcGIS Online.

Ogni licenza ArcGIS Enterprise (Standard e Advanced) acquistata o mantenuta permette l'utilizzo del **Portal for ArcGIS** (<http://enterprise.arcgis.com/it/portal/>), mediante il rilascio di un numero di *Named User* che dipendono dalla tipologia di licenza:

ArcGIS Enterprise Standard

- Named User Level 1: illimitati
- Named User Level 2: 5

ArcGIS Enterprise Advanced

- Named User Level 1: illimitati
- Named User Level 2: 50

ArcGIS Enterprise Workgroup Standard

- Named User Level 2: 5

ArcGIS Enterprise Workgroup Advanced

- Named User Level 2: 10



Aggiornamenti e nuove versioni software

ArcGIS e gli altri prodotti Esri sono costantemente aggiornati e arricchiti di nuove funzionalità.

Nel corso dell'anno, ai clienti che hanno sottoscritto il contratto di manutenzione verranno resi disponibili gli aggiornamenti e le nuove versioni applicabili alla loro configurazione, nella forma di Hot Fix(es), Patch(es) e Software Updates:

- Hot Fix(es) è una specifica correzione di un bug software, in una delle aree funzionali critiche per un singolo cliente (ad esempio, tale da causare l'interruzione della produzione). Esri Italia invierà la Hot Fix al Cliente non appena Esri avrà completato la sua realizzazione. Esri Italia consegnerà, insieme con la Hot Fix, la documentazione che identificherà chiaramente i problemi tecnici affrontati e le limitazioni. Esri conduce un test limitato sulle Hot Fixes prima di consegnarle al cliente. Le Hot Fixes saranno incluse nel service pack successivo. Le Hot Fixes non aggiungono nuove funzionalità, e funzionano solo con il tipo e la versione del prodotto Esri associato.

- Patch(es) è costituita da una singola Fix o un insieme di Fixes, collegate in una specifica area funzionale del prodotto Esri. Essa è applicabile a più Clienti. Una volta che una Patch è rilasciata, verrà incorporata in un rilascio successivo di un *Service Pack*. Esri conduce un test limitato sulle Patch prima di consegnarle al cliente. Le Patches non aggiungono nuove funzionalità. Le Patches funzionano solo con il tipo e la versione del prodotto Esri associato.
- Software Update(s) è un insieme di nuove *features* che migliorano o fanno evolvere un prodotto. I Software Update(s) sono disponibili per i Clienti in Manutenzione tramite download. Le evoluzioni arricchiscono il prodotto software di nuove potenzialità, mantenendolo sempre idoneo a soddisfare le esigenze degli utenti e permettendo di salvaguardare l'investimento iniziale dall'obsolescenza tecnologica.

L'installazione degli aggiornamenti e delle nuove versioni del software è a carico dell'utente.

Maggiori informazioni sono disponibili ai seguenti link: <http://desktop.arcgis.com/en/arcmap/>

<http://enterprise.arcgis.com/en/>



Supporto Tecnico

Scopo del Supporto Tecnico – Durante il periodo di validità del contratto di Manutenzione, il Cliente ha diritto al servizio di supporto tecnico. Il livello di servizi offerto varia in funzione del ciclo di vita del prodotto. Per maggiori dettagli consultare la pagina ufficiale riportata al seguente link: <http://support.esri.com/en/content/productlifecycles>

Uno staff di specialisti Esri Italia è a disposizione del Cliente, per supportarlo nelle fasi di installazione e utilizzo delle funzionalità del software Esri e nella risoluzione di eventuali problemi di natura tecnica che potrebbero verificarsi durante il suo utilizzo.

Eventuali personalizzazioni o modifiche al software effettuate dall'utente, così come i possibili malfunzionamenti causati da software di terze parti (sistemi operativi, firewall, antivirus, ecc...) non rientrano nell'ambito di applicazione del servizio di supporto tecnico Esri Italia.

Come richiedere il Supporto Tecnico – Il supporto tecnico è raggiungibile tramite telefono, e-mail o il nuovo *Web Form* disponibile sul sito web Esri Italia.

- A. Telefono – Ogni richiesta di supporto tecnico sarà tracciata come nuova richiesta di assistenza e le verrà associato un codice identificativo univoco. Successivamente, la richiesta verrà assegnata allo specialista tecnico di riferimento che provvederà a ricontattare l'utente non appena possibile. Il numero di telefono per contattare il supporto tecnico di Esri Italia è lo 06 – 40696.400.
- B. e-mail – La richiesta può essere inoltrata all'indirizzo email: supporto@esriitalia.it
- C. Web Form – La richiesta può essere inoltrata attraverso il nuovo Web Form inserendo tutte le informazioni richieste. Il modulo è accessibile sul sito web Esri Italia, al seguente indirizzo: <http://www.esriitalia.it/supporto-tecnico>

Modalità di accesso al servizio - L'utente attivo (in garanzia o in manutenzione) può usufruire del servizio di Supporto Tecnico Esri Italia ogni volta che lo ritenga necessario. Ogni richiesta di assistenza deve contenere una chiara e completa descrizione del problema riscontrato e includere le seguenti informazioni:

- *Customer Number* Esri
- Tipo e versione del software Esri e del sistema operativo in uso
- Database utilizzato (se applicabile)
- Print Screen con messaggi di errore (se applicabile)
- Eventuali prove effettuate per mitigare o risolvere il problema.

Supporto tecnico in remoto

Qualora fosse necessario, è anche disponibile un servizio di assistenza tecnica in remoto attraverso l'utilizzo di software quali TeamViewer, LivecareSupport o equivalenti. Il tempo di risoluzione può variare in base alla complessità del problema. Tuttavia, sarà cura di Esri Italia risolvere e chiudere il ticket nel più breve tempo possibile.

Contatti

Il Supporto Tecnico telefonico è attivo dal Lunedì al Venerdì in orario di ufficio (9:00-13:00; 14:00-18:00), ai seguenti contatti: 06 40696.400.

Sono comunque sempre disponibili il canale e-mail: supporto@esriitalia.it

e il Web Form: <http://www.esriitalia.it/supporto-tecnico>



e-learning

Come annunciato da Esri alla Esri User Conference 2016, tutti gli utenti in manutenzione hanno accesso alla nuova piattaforma di e-learning *Esri Training Site*.

Tutti gli utenti di Organizzazioni con prodotti in garanzia o in manutenzione potranno, connettendo il proprio account Esri a quello della propria Organizzazione, accedere illimitatamente alla piattaforma di e-learning. La nuova piattaforma è stata ufficialmente rilasciata il 15 agosto 2016 e mette a disposizione vari contenuti, tra i quali una serie di corsi web estremamente utili.

Maggiori informazioni sono disponibili al seguente link: <https://www.esri.com/training/unlimited-esri-training/>



Iscrizione alla Esri User Conference

Esri organizza annualmente una User Conference internazionale, che costituisce un'occasione di incontro fra tutti gli utenti permettendo un utile scambio delle conoscenze acquisite. Per gli utenti ArcGIS in manutenzione sono previste registrazioni gratuite in funzione del tipo e della numerosità dei prodotti licenziati in manutenzione.

Per conoscere nel dettaglio il numero delle iscrizioni gratuite in base al prodotto di cui si dispone è possibile contattare l'ufficio Manutenzione di Esri Italia al seguente indirizzo e-mail: manutenzione@esriitalia.it



Accesso al Beta Program

Tra i servizi inclusi nel Programma di manutenzione Esri Italia c'è l'accesso gratuito al Beta Program.

Il Beta Program è il Programma che precede il lancio di un nuovo prodotto (o di una nuova release) e permette agli utenti di provarne in anteprima le funzionalità e contribuire alla ricerca di eventuali *bug*; si tratta di una vera e propria Community, mediante la quale è possibile confrontarsi anche con gli altri utenti Esri.

Esri Italia