

## IceWarp Server

### Modalità e condizioni di assistenza tecnica

#### INSTALLAZIONE E AVVIAMENTO DEL SISTEMA

A richiesta, IceWarp Italia può effettuare l'installazione del mail server e degli elementi di contorno (server SQL, resolver DNS), una configurazione di massima e l'avviamento del sistema:

**Installazione e avviamento del sistema**

**€ 100,00 +IVA**

**Servizi inclusi nell'offerta:**

- Installazione e configurazione generale del software IceWarp Server.
- Installazione e configurazione supporto SQL (MySQL).
- Installazione e configurazione servizio DNS locale per la risoluzione autonoma (solo sistemi operativi "Server" supportati).
- Ottimizzazioni, verifiche e collaudi generali.

**Modalità:**

Il servizio viene svolto esclusivamente tramite accesso **RDP – Remote Desktop** per sistemi Windows o tramite **SSH** per i sistemi Linux. Per ragioni di sicurezza, praticità e prestazioni, è escluso, senza eccezioni, l'utilizzo di strumenti di gestione remota alternativi (es. TeamViewer, Anydesk, ecc.). Se necessario, è possibile realizzare preventivamente un accesso alla rete del cliente tramite connessione VPN o analoghi client dedicati. A richiesta, il cliente può partecipare alle sessioni RDP in modalità osservatore (*shadow*), per supervisionare le attività.

Il cliente deve provvedere all'allestimento hardware della macchina e alla semplice installazione del sistema operativo. Le rimanenti operazioni verranno effettuate a opera del personale specializzato di IceWarp Italia tramite i suddetti accessi RDP o SSH.

#### MIGRAZIONE DEL SISTEMA

A richiesta, IceWarp Italia può effettuare la migrazione completa del sistema su una nuova macchina:

**Migrazione del sistema**

**Chiedere preventivo**

**Servizi inclusi nell'offerta:**

- Installazione e configurazione generale del software IceWarp Server.
- Installazione e configurazione supporto SQL (MySQL).
- Installazione e configurazione servizio DNS locale per la risoluzione autonoma (solo sistemi

operativi "Server" supportati).

- Migrazione completa di configurazioni e dati tramite condivisioni di rete oppure protocollo FTP.
- Ottimizzazioni, verifiche e collaudi generali.

#### **Modalità:**

Il servizio viene svolto esclusivamente tramite accesso **RDP – Remote Desktop** per sistemi Windows o tramite **SSH** per i sistemi Linux. Per ragioni di sicurezza, praticità e prestazioni, è escluso, senza eccezioni, l'utilizzo di strumenti di gestione remota alternativi (es. TeamViewer, Anydesk, ecc.). Se necessario, è possibile realizzare preventivamente un accesso alla rete del cliente tramite connessione VPN o analoghi client dedicati. A richiesta, il cliente può partecipare alle sessioni RDP in modalità osservatore (*shadow*), per supervisionare le attività.

Il cliente deve provvedere all'allestimento hardware della nuova macchina e alla semplice installazione del sistema operativo. Le rimanenti operazioni verranno effettuate a opera del personale specializzato di IceWarp Italia.

La migrazione dei dati viene effettuata in massima parte "a caldo", senza interruzione dei servizi, tramite software di copia differenziale. Le tempistiche derivano dal volume di dati da trasferire e dall'ampiezza di banda tra i due sistemi.

I trasferimenti in ambito locale vengono effettuati tramite protocolli di condivisione file (SMB/CIFS). Per le migrazioni verso macchine remote via Internet viene utilizzato il protocollo FTP.

L'ultima fase della migrazione, che prevede l'allineamento dei dati e la messa in produzione del nuovo sistema, comporta necessariamente un fermo totale dei servizi, tipicamente nell'ordine di 60-90 minuti. Le operazioni di migrazione che richiedono intervento umano vengono svolte esclusivamente nei giorni feriali dal lunedì al giovedì, negli orari 8:30 – 12:30 e 14:00 – 19:00.

### REVISIONE DELLA CONFIGURAZIONE IN TELE-ASSISTENZA

A richiesta, IceWarp Italia può effettuare una revisione completa del corretto funzionamento del server IceWarp tramite accesso remoto, verificando l'installazione e la configurazione:

#### **Revisione della configurazione**

**€ 200,00 +IVA**

#### **Servizi inclusi nell'offerta:**

- Revisione della configurazione del server di posta elettronica.
- Stesura della relazione tecnica riguardante le migliorie applicabili.
- Discussione della situazione riscontrata e della relazione prodotta.
- Applicazione delle modifiche concordate.

#### **Modalità:**

Il servizio viene svolto esclusivamente tramite accesso **RDP – Remote Desktop** per sistemi Windows o tramite **SSH** per i sistemi Linux. Per ragioni di sicurezza, praticità e prestazioni, è escluso, senza eccezioni, l'utilizzo di strumenti di gestione remota alternativi (es. TeamViewer, Anydesk, ecc.). Se necessario, è possibile realizzare preventivamente un accesso alla rete del cliente tramite connessione VPN o analoghi client dedicati. A richiesta, il cliente può partecipare alle sessioni RDP in modalità

#### **FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia**

Via Montello, 18 – 23895 Nibionno (LC)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: [info@icewarp.it](mailto:info@icewarp.it) - web: [www.icewarp.it](http://www.icewarp.it)

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.

osservatore (*shadow*), per supervisionare le attività.

La revisione della configurazione in teleassistenza si svolge normalmente in quattro fasi:

1. il cliente descrive la tipologia di servizio che offre e le eventuali particolarità della configurazione;
2. viene effettuata un'analisi generale della configurazione del server, annotando le anomalie e gli elementi che necessitano un ulteriore approfondimento;
3. al termine del sopralluogo viene inviato un rapporto scritto all'amministratore del sistema, con indicazione nel dettaglio delle anomalie e dei punti da chiarire;
4. dopo aver discusso il rapporto, il nostro personale apporta le modifiche concordate e riconduce il sistema alle condizioni operative ottimali.

## SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO

IceWarp Italia fornisce il servizio di applicazione degli aggiornamenti del software IceWarp sui server dei clienti:

**Servizio di aggiornamento in abbonamento**      a partire da € 300,00 / anno (per server)  
**Servizio di aggiornamento singolo**                      a partire da € 75,00 / intervento

### Servizi inclusi nell'offerta:

Il servizio consiste nell'applicazione a cura del nostro personale specializzato, dei singoli aggiornamenti del software rilasciati ufficialmente dal produttore. Gli interventi verranno effettuati in teleassistenza.

Gli aggiornamenti richiedono il fermo temporaneo dei servizi, pertanto verranno effettuati previo accordo con il cliente, con modalità atte a ridurre al minimo il disagio per l'utenza.

**N.B.** Il servizio potrà essere prestato esclusivamente per licenze il cui periodo di manutenzione è in corso di validità.

### Modalità:

Il servizio viene svolto esclusivamente tramite accesso **RDP – Remote Desktop** per sistemi Windows o tramite **SSH** per i sistemi Linux. Per ragioni di sicurezza, praticità e prestazioni, è escluso, senza eccezioni, l'utilizzo di strumenti di gestione remota alternativi (es. TeamViewer, Anydesk, ecc.). Se necessario, è possibile effettuare preventivamente un accesso alla rete del cliente tramite connessione VPN o analoghi client dedicati. A richiesta, il cliente può partecipare alle sessioni RDP in modalità osservatore (*shadow*), per supervisionare le attività.

Il servizio può essere svolto nei giorni feriali in orari d'ufficio 8.30-12.30 e 14.00-18.00 e prevede l'applicazione degli aggiornamenti rilasciati ufficialmente sul sito [www.icewarp.it](http://www.icewarp.it).

Sono escluse dall'offerta le operazioni di revisione completa della configurazione o migrazione dell'installazione (sostituzione dell'hardware), che dovranno essere eventualmente concordate a parte.

Il servizio in abbonamento annuale decorre dalla data di sottoscrizione o, nel caso il sistema al momento risulti già aggiornato alla versione più recente disponibile, dalla data di pubblicazione di una versione successiva a quella in uso.

## SOPRALLUOGO IN TELEASSISTENZA

Sopralluogo esplorativo in teleassistenza per l'analisi generale di problematiche non coperte dal servizio di assistenza ordinario e la formulazione di una diagnosi.

**Sopralluogo in teleassistenza**

**€ 75,00 +IVA / intervento**

### **Servizi inclusi nell'offerta:**

Il servizio consiste nell'accesso al sistema in teleassistenza, al fine di svolgere attività di analisi e indagini in merito a una problematica specifica segnalata dal committente, non coperta dal servizio di assistenza ordinario, e giungere a una diagnosi.

Nell'intervento non sono contemplate ulteriori attività di assistenza che si dovessero rendere necessarie in seguito alla diagnosi.

### **Modalità:**

Il servizio viene svolto esclusivamente tramite accesso **RDP – Remote Desktop** per sistemi Windows o tramite **SSH** per i sistemi Linux. Per ragioni di sicurezza, praticità e prestazioni, è escluso, senza eccezioni, l'utilizzo di strumenti di gestione remota alternativi (es. TeamViewer, Anydesk, ecc.). Se necessario, è possibile realizzare preventivamente un accesso alla rete del cliente tramite connessione VPN o analoghi client dedicati. A richiesta, il cliente può partecipare alle sessioni RDP in modalità osservatore (*shadow*), per supervisionare le attività.

Il servizio può essere prestato nei giorni feriali, in orari d'ufficio 8.30-12.30 e 14.00-18.00.

## CORSI DI ISTRUZIONE

A richiesta IceWarp Italia può tenere *webinar* di istruzione e formazione individuali o di gruppo.

### Corsi di istruzione IceWarp

**Chiedere informazioni**

#### Argomenti trattabili:

- Introduzione al software IceWarp Server, trattazione generale delle principali funzionalità.
- Formazione sulle modalità di funzionamento e configurazione della posta elettronica base e avanzata.
- Formazione sul funzionamento dei sistemi di sicurezza integrati: Antispam, Antivirus.
- Analisi avanzata e tecniche di troubleshooting.

A richiesta è possibile integrare la trattazione teorica con sessioni pratiche tramite accesso remoto ai sistemi del cliente, nel corso delle quali potranno essere verificate dal vivo le nozioni acquisite e analizzata la configurazione corrente del server, con successiva discussione delle possibili migliorie apportabili.

## ASSISTENZA IN ABBONAMENTO

IceWarp Italia fornisce un servizio di assistenza tecnica prioritaria telefonica e tramite accesso remoto, secondo le seguenti offerte:

<b>Pacchetto 8 ore di Assistenza Tecnica</b>	<b>€ 480,00 +IVA</b>
<b>Pacchetto 16 ore di Assistenza Tecnica</b>	<b>€ 960,00 +IVA</b>
<b>Pacchetto 32 ore di Assistenza Tecnica</b>	<b>€ 1.920,00 +IVA</b>

#### Prestazioni offerte:

- Assistenza all'installazione/migrazione.
- Informazioni specifiche sulla configurazione e il funzionamento dei vari moduli.
- Analisi tecnica funzionale in caso di anomalie.

#### Modalità:

Il servizio viene svolto esclusivamente tramite accesso **RDP – Remote Desktop** per sistemi Windows o tramite **SSH** per i sistemi Linux. Per ragioni di sicurezza, praticità e prestazioni, è escluso, senza eccezioni, l'utilizzo di strumenti di gestione remota alternativi (es. TeamViewer, Anydesk, ecc.). Se necessario, è possibile realizzare preventivamente un accesso alla rete del cliente tramite connessione VPN o analoghi client dedicati. A richiesta, il cliente può partecipare alle sessioni RDP in modalità osservatore (*shadow*), per supervisionare le attività.

L'assistenza viene fornita nei giorni feriali in orario d'ufficio 8.30-12.30 e 14.00-18.00, salvo momentanea indisponibilità del personale tecnico.

### FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia

Via Montello, 18 – 23895 Nibionno (LC)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: [info@icewarp.it](mailto:info@icewarp.it) - web: [www.icewarp.it](http://www.icewarp.it)

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.

Le sedute di assistenza telefonica e di tele-assistenza si svolgeranno in unità minime della durata di mezz'ora.

Le ore di assistenza possono essere fruito entro un anno dalla sottoscrizione.

## ALTRE FORME DI ASSISTENZA E CONSULENZA

Per attività di assistenza specialistica che non ricadono in una delle predette categorie e per attività di consulenza generale, si applicano le seguenti tariffe

**Singolo intervento o seduta** (durata massima: 4 ore)

**€ 400,00 +IVA**

**Giornata lavorativa** (8 ore)

**€ 800,00 +IVA**

### Prestazioni offerte:

- Assistenza all'installazione, migrazione o aggiornamento.
- Informazioni specifiche sulla configurazione e il funzionamento dei vari componenti.
- Realizzazione di configurazioni specifiche.
- Analisi tecnica funzionale in caso di anomalie.

### Modalità:

Le prestazioni sono fornite nei giorni feriali in orario d'ufficio, 8.30-12.30 / 14.00-18.00, salvo momentanea indisponibilità del personale tecnico.

Le sedute e gli interventi devono essere opportunamente concordati e pianificati con il personale del supporto tecnico.

## Condizioni generali dei servizi di assistenza specialistica

- Pagamento anticipato delle prestazioni.
- Oggetto degli interventi è il software **IceWarp Server** (ex Merak Mail Server) e i relativi componenti.
- Interventi di maggiore criticità, quali ad esempio la migrazione o l'aggiornamento dell'installazione, vengono svolti esclusivamente nei giorni feriali dal lunedì al giovedì; sono esclusi festivi e pre-festivi per poter garantire un servizio di assistenza efficace e tempestivo in caso di inconvenienti e malfunzionamenti gravi successivi alle suddette operazioni. Per gli stessi motivi, l'assistenza è prestata in orario lavorativo.

### Esclusioni:

Sono in generale esclusi, salvo diverso accordo:

- Interventi su prodotti di terze parti (es. server SQL, server Web, antivirus locale, ecc.).

### FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia

Via Montello, 18 – 23895 Nibionno (LC)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: [info@icewarp.it](mailto:info@icewarp.it) - web: [www.icewarp.it](http://www.icewarp.it)

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.

- Configurazione di sistemi operativi e servizi di rete (es. DNS, router, firewall, ecc.).
- Integrazione con tecnologie di terze parti (es. linguaggi di programmazione e librerie di terze parti).
- Istruzione su protocolli standard RFC, sistemi operativi e reti di comunicazione.
- Configurazioni di postazioni client.

**Tutti i prezzi indicati nel presente tariffario si intendono IVA esclusa.**

## **FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia**

Via Montello, 18 – 23895 Nibionno (LC)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: [info@icewarp.it](mailto:info@icewarp.it) - web: [www.icewarp.it](http://www.icewarp.it)

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.

Per la sottoscrizione dei servizi di assistenza tecnica, inviare il seguente modulo compilato, unitamente alla contabile del bonifico riportante il CRO/TRN dell'operazione all'indirizzo [info@icewarp.it](mailto:info@icewarp.it).

Azienda: \_\_\_\_\_

Responsabile tecnico (nominativo ed e-mail): \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_

Con la presente richiediamo i servizi di assistenza tecnica di seguito indicati:

<input type="checkbox"/>	<b>Corso di istruzione</b>	n.		<b>giornate</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Installazione e avviamento del sistema</b>	n.		<b>server</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Migrazione del sistema</b>	n.		<b>server</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Servizio di aggiornamento, singolo intervento</b>	n.		<b>server</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Servizio di aggiornamento annuale</b>	n.		<b>server</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Revisione della configurazione in teleassistenza</b>	n.		<b>server</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Pacchetto 8 ore di assistenza tecnica</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Pacchetto 16 ore di assistenza tecnica</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Pacchetto 32 ore di assistenza tecnica</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Sopralluogo in teleassistenza</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Altre forme di assistenza e consulenza</b>	n.		<b>giornate</b>

Data: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Timbro e firma per accettazione

### Coordinate bancarie

Beneficiario: FASTflow S.r.l.

Banca Popolare di Sondrio - Agenzia n. 071 di Lurago d'Erba (CO)

IBAN: IT66 K056 9651 4700 0000 5556 X15

Per pagamenti a mezzo carta di credito, contattare [info@icewarp.it](mailto:info@icewarp.it).

### FASTflow S.r.l. – IceWarp Italia

Via Montello, 18 – 23895 Nibionno (LC)

Tel. 031-697457 - Fax: 031-2280459

e-mail: [info@icewarp.it](mailto:info@icewarp.it) - web: [www.icewarp.it](http://www.icewarp.it)

C.F. e P.I. 02340830138 - Registro Imprese di Como - REA 255581 - Capitale sociale 10.400 euro i.v.