

The logo for Syneto, featuring the word "syneto" in a white, lowercase, sans-serif font. The "y" and "e" are connected, and the "o" is a solid circle. The background is a dark server room with blue and purple lighting.

Simplify • Accelerate • Protect

Supporto e Manutenzione

Servizi rapidi, semplici e sicuri.
Migliorati grazie alle tue richieste.

Un servizio clienti performante non si basa su un singolo dipartimento, ma sull'intera azienda. Per questo in Syneto abbiamo ripensato il concetto di supporto e creato il tipo di assistenza che si aspettano i nostri clienti.

Benefici

Assistenza multi canale

Supporto via ticket, remoto e telefonico, per garantire l'immediata presa in carico di ogni singola problematica.

Copertura SW e HW

Servizi di assistenza remoti e on-site per assicurare l'aggiornamento software e la sostituzione di componenti hardware.

Piani multipli e scalabili

Un set di piani di supporto rinnovati, per rispondere alle esigenze di aziende di qualsiasi dimensione.



Ascoltare – Assistere – Risolvere

Syneto è da sempre al servizio dei propri clienti per garantire i più alti livelli di agilità nell'implementazione di tecnologie atte a **semplificare, accelerare e proteggere** le operazioni IT aziendali.

L'innovazione e il successo che negli anni hanno reso uniche le nostre soluzioni non possono prescindere da una **costante attenzione** in termini di assistenza e supporto.

Preparazione, flessibilità ed empatia sono gli elementi portanti del rinnovato Supporto Clienti Syneto, con l'obiettivo di assistere al meglio ogni singola richiesta e indirizzarla verso una risoluzione **rapida ed efficace**.



Supporto Clienti

In Syneto siamo consapevoli che i nostri clienti fanno affidamento su garanzie quali efficienza ed uptime, per ognuna delle nostre tecnologie. Abbiamo quindi esteso i seguenti servizi di assistenza a **tutti i piani** di supporto disponibili.

Presa in carico in 2 ore

I nostri Technical Support Specialists assicurano la ricezione e l'analisi di ogni singola richiesta di assistenza in massimo 2 ore dall'apertura.

Servizio "On-Call"

Per ogni necessità di approfondimento in fase di analisi, il personale del cliente sarà contattato telefonicamente dal nostro Supporto Clienti.

Escalation R&D

Trasferimento automatico ed immediato di tutte le problematiche tecniche di basso livello verso il team interno di ricerca e sviluppo.

Supporto multi lingua

Garantiamo un'assistenza costante in lingua inglese, spagnola e italiana, sia per il supporto remoto via ticket che per quello telefonico.

Piani disponibili



Micro aziende,
infrastrutture **base**



Piccole e medie aziende,
infrastrutture **standard**



Medie e grandi aziende,
infrastrutture **critiche**

Orario standard

09:00 > 18:00 (Lun > Ven)



Orario esteso

H24 / 365 giorni all'anno



Referenti aziendali

Numero di contatti autorizzati

2

4

illimitati

Presa in carico

Analisi e risposta di 1° livello

P1-P2-P3-P4: **2 ore**

P1: **1 ora**
P2-P3-P4: 2 ore

P1: **30 minuti**
P2-P3-P4: 1 ora

Aggiornamenti software

Release, update e patch SynetoOS



Manutenzione hardware

Sostituzione server e componenti



Assistenza remota

Tele assistenza AnyDesk®



Servizio SerenITy

Monitoraggio server pro-attivo



Supporto hypervisor

Assistenza problematiche VMware®



Report e analisi

Anomalie e analisi di performance



Supporto telefonico

Linea Syneto dedicata e diretta





Livelli di priorità

Assegnare la corretta priorità ad ogni richiesta pervenuta al Supporto Clienti Syneto è un'operazione semplice, ma alla quale diamo molta importanza.

Una classificazione di qualità delle richieste, basata sulla reale situazione e necessità, consente al cliente di ricevere il corretto supporto dal personale più adatto per la risoluzione e di evitare rallentamenti dovuti alla revisione del tipo di priorità.

Ogni richiesta di supporto può essere aperta scegliendo tra 4 differenti priorità:

P4 Bassa

Richieste di informazioni su funzionalità, processi e procedure, come documentazione di prodotto e domande generali.

P3 Standard

Presenza di errori occasionali e non bloccanti, per i quali è necessario riprodurre gli effetti, che non hanno comunque impatto sulla produttività.

P2 Criticità

Insorgere di problemi che causano instabilità nei sistemi di produzione e ripercussione generale sulla produttività aziendale.

P1 Emergenza

Sistemi non disponibili e produttività interrotta. Necessario immediato intervento di analisi e risoluzione per ripristinare l'operatività.

NOTA

L'assegnazione del corretto livello di priorità per la determinazione del tempo massimo di presa in carico di ogni singola richiesta è subordinata alla verifica da parte del Supporto Clienti Syneto e può variare in funzione di successivi controlli e valutazioni.

Ambiente aggiornato e sicuro

Un software aggiornato consente l'accesso a molteplici benefici, tra cui la ricezione di nuove funzionalità, il miglioramento di quelle esistenti e l'aumento generale della produttività interna.

Update e bugfix permettono la risoluzione di anomalie e problematiche riscontrate sui sistemi, attraverso la semplice installazione di piccoli pacchetti software.

La corretta applicazione di patch di sicurezza consente infine di mantenere sicuro l'ambiente di lavoro aziendale, proteggendone l'accesso ai dati e garantendone la fruibilità in locale e da remoto, in totale sicurezza.



Aggiornamenti software



Tutti i piani di supporto Syneto beneficiano della ricezione di aggiornamenti software per garantire la costante manutenzione dei sistemi installati, l'introduzione di nuove funzionalità avanzate e la correzione di bug e anomalie riscontrate.

[R] Release

Aggiornamenti principali per SynetoOS, rilascio di nuove funzionalità, modifiche all'interfaccia e incremento della stabilità generale del sistema.

[U] Update

Modifiche minori per l'introduzione, variazione o bug fixing di funzioni di sistema e dell'interfaccia utente.

[P] Patch

Risoluzione di specifici bug rilevati sul sistema, attraverso l'installazione di hotfix dedicate, mantenendo la compatibilità software.



Interventi e sostituzioni

Un'infrastruttura IT performante deve saper affiancare a soluzioni software efficienti anche apparecchiature hardware solide e durature, assicurandone alti livelli di uptime e la corretta manutenzione ordinaria.

L'attenzione e la cura riposte verso il proprio parco hardware consentono di allungare il tempo di vita delle apparecchiature e di salvaguardarne gli investimenti.

Anche le migliori apparecchiature richiedono interventi nel tempo ed è per questo che le migliori infrastrutture funzionano grazie alla capacità di intervenire in tempi rapidi, prevenendo l'interruzione dei servizi erogati.



Manutenzione hardware



Inclusa in tutti i piani di supporto è presente una speciale manutenzione che prevede l'assistenza su problematiche hardware, sia a livello server che a livello componenti⁽¹⁾, quali CPU, controller, memoria RAM e dischi rigidi.

I piani **SuperPro** e **Mission Critical** includono inoltre la possibilità di richiedere l'intervento di tecnici certificati direttamente **on-site**, con tutte le componenti di ricambio, in modalità NBD⁽²⁾ per i piani SuperPro ed entro 4 ore per i piani Mission Critical.

(1) Assistenza sui componenti disponibile solo per i sistemi Hyper Series. Per i sistemi Hyper Edge, il cliente riceverà una nuova unità sostitutiva al presentarsi di qualsiasi problematica hardware segnalata, previa conferma del Supporto Clienti Syneto.

(2) Per NBD si intende "Next Business Day", ovvero la consegna dei componenti il giorno lavorativo successivo alla ricezione della segnalazione da parte del Supporto Clienti Syneto, se ricevuta entro le ore 15:00. Vedi paragrafo HMDT (pag. 15).

Collegamenti immediati

L'aumento delle connessioni telematiche su rete pubblica e la messa in sicurezza dei dati trasmessi, consentono di estendere la capacità di intervento tecnico, eliminando lunghi tempi di attesa dovuti a spostamenti fisici.

Sempre più aziende si dotano infatti di servizi di tele-assistenza, per velocizzare le operazioni e massimizzare i tempi di uptime dei loro servizi.

Il corretto impiego delle giuste tecnologie, unitamente a personale preparato e in grado di intervenire istantaneamente, possono incidere in maniera drastica sulla qualità di un servizio di supporto nell'era moderna.



Assistenza remota



Tutti i piani di supporto Syneto includono un importante servizio di assistenza remota, attraverso il quale personale specializzato è in grado di collegarsi direttamente presso l'installazione del cliente.

Questo servizio consente di beneficiare di supporto diretto sia per attività di controllo su problematiche e anomalie, sia per attività di aggiornamenti software, attraverso un collegamento sicuro instaurato tramite tunnel SSH.



Monitoraggio pro-attivo

Garantire stabilità ed efficienza alla propria infrastruttura IT è oggi un obiettivo di primaria importanza, per tutte le aziende modernamente organizzate e che intendano affrontare in maniera strutturata la gestione dei propri sistemi informativi.

Individuare e risolvere i problemi nel più breve tempo possibile significa minimizzare i malfunzionamenti e tendere all'azzeramento dei tempi di downtime.

Un controllo pro-attivo della propria infrastruttura è un approccio fondamentale per la prevenzione e consente la messa in atto di misure specifiche finalizzate ad anticipare l'insorgere di problemi.

Servizio SerenITy



Incluso nei piani **SuperPro** e **Mission Critical**, SerenITy è il servizio pro-attivo di supporto ideato da Syneto per il monitoraggio costante dei propri sistemi e l'invio di segnalazioni automatiche al Supporto Clienti.

Attraverso una costante analisi dei log di sistema, SerenITy genera e invia report automatici per consentire un'immediata presa in carico della problematica ed accelerare il processo di analisi e risoluzione.

I clienti SerenITy ricevono comunicazioni manuali da parte del Supporto Clienti per eventi di tipo **"Critical"** (quali dischi danneggiati) e comunicazioni automatiche attraverso la dashboard o via email per eventi di tipo **"Warning"** (quali repliche fallite).

Controllo dell'infrastruttura

Negli ambienti cloud odierni, il pieno controllo dell'infrastruttura portante dei sistemi virtuali gioca un ruolo determinante per prevenire problemi bloccanti ed intervenire in tempi rapidi, in caso di eventi avversi che possono verificarsi all'interno dell'azienda.

All'interno di ambienti virtualizzati, il componente centrale e più importante prende il nome di *hypervisor* ed è responsabile della gestione delle macchine virtuali.

Il corretto funzionamento dell'hypervisor, noto anche come VMM (Virtual Machine Monitor), è fondamentale per la regolare esecuzione di tutte le macchine virtuali.

Supporto hypervisor



Syneto basa le proprie soluzioni più avanzate su **VMware® ESXi**, l'hypervisor più compreso e robusto al mondo, che definisce lo standard del settore in termini di velocità, affidabilità e prestazioni.

I piani di supporto **SuperPro** e **Mission Critical** beneficiano dell'assistenza diretta in caso di problematiche relative al malfunzionamento dell'hypervisor e di tutte le sue componenti, per garantire un rapido ripristino dell'infrastruttura.

IMPORTANTE: per poter usufruire del Supporto hypervisor, il reseller o il cliente finale devono disporre di un **piano di supporto VMware** attivo, attraverso il quale Syneto potrà guidare la gestione di problematiche e seguirne la risoluzione.

Comprendere i dettagli

Al verificarsi di anomalie o problematiche bloccanti, la comprensione dei dettagli si rivela spesso fondamentale, al fine di replicare correttamente l'evento e prevenirne la ricomparsa sui medesimi sistemi.

Un'analisi di dettaglio consente di esaminare ad un livello più basso gli effetti causati da una potenziale anomalia e i motivi che l'hanno generata.

All'interno di infrastrutture medio-grandi o in presenza di criticità operativa, le analisi di dettaglio sono quindi un valido strumento di supporto per meglio comprendere le cause e prevenire l'insorgere di situazioni potenzialmente dannose.



Report e analisi



Il piano di supporto **Mission Critical** include due importanti servizi di analisi, denominati RCA (Root Cause Analysis) e PA (Performance Analysis), incentrati sulla formulazione di cause tecniche e sull'analisi di performance generali dei sistemi.

Il servizio **RCA (Root Cause Analysis)** può essere richiesto attraverso il Supporto Clienti per ogni specifica anomalia con **priorità P1** o **P2**, grazie al coinvolgimento diretto del team di ricerca e sviluppo Syneto.

Il servizio **PA (Performance Analysis)** può essere eseguito su richiesta espressa del cliente al verificarsi di rallentamenti anomali, che pregiudicano la corretta operatività di sistemi di produzione.

Assistenza diretta e immediata

L'accesso ad un canale di supporto diretto e sempre disponibile assume un ruolo decisivo, soprattutto nell'ambito di infrastrutture medio-grandi, sia per la costante supervisione delle stesse, sia per la salvaguardia degli investimenti connessi.

Le infrastrutture critiche e i servizi da esse erogati non possono prescindere da una costante attenzione e una rapida capacità di intervento.

Per questo motivo, parallelamente ad efficaci sistemi di ticketing on-line e strumenti automatizzati pro-attivi, i clienti più esigenti richiedono la disponibilità di una canale di comunicazione diretto, per bypassare i classici tempi di attesa.



Supporto telefonico



Le infrastrutture critiche hanno bisogno di attenzione costante e di pronto intervento in caso di necessità. Per questo il piano **Mission Critical** include una linea dedicata di supporto telefonico, disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 e 365 giorni all'anno.

Attraverso un piano di turnazioni dinamiche, un Technical Support Specialist di Syneto sarà sempre disponibile per fornire un immediato supporto di primo livello e scalare internamente tutte le richieste che richiedono ulteriori approfondimenti.

Il supporto telefonico è un servizio **"peace-of-mind"**, il più esclusivo tra i diversi servizi di supporto e manutenzione disponibili, consentendo ai clienti più esigenti di ricevere un **numero verde** per entrare in contatto diretto con Syneto in qualsiasi momento.



Best practice

Profilo

Tutti i clienti Syneto sono invitati a creare un account sul nostro portale e a mantenere aggiornate le proprie informazioni aziendali, compresi i dati dei referenti.

Syneto Central: central.syneto.eu

Formazione

Abbiamo rilevato che i clienti che investono nei corsi di formazione Syneto sono più preparati nel definire i dettagli dei loro problemi tecnici e nel collaborare con noi per risolverli. Inoltre, il ritorno sull'investimento è immediato, considerando il costo della formazione rispetto al costo dei tempi di fermo.

Il programma Syneto Training Academy offre le conoscenze e le competenze utili ad implementare e mantenere efficaci ed efficienti i prodotti Syneto.

Syneto Training Academy: learn.syneto.eu

Knowledge base

Syneto mette a disposizione dei propri clienti una piattaforma ricca di contenuti e articoli tecnici, per supportare la risoluzione autonoma di gran parte dei quesiti che possono derivare dall'utilizzo quotidiano delle nostre tecnologie.

La consultazione della knowledge base è altamente suggerita, prima di eseguire aggiornamenti sulla propria infrastruttura o prima di aprire un nuovo ticket sul portale di assistenza Syneto.

Syneto Knowledge Base: helpdesk.syneto.eu

Ticket

I clienti sono invitati ad aprire ticket di supporto direttamente all'interno del portale di Helpdesk, o in alternativa inviando un'email a "support@syneto.eu".

Syneto Helpdesk: helpdesk.syneto.eu

Accesso remoto

La funzionalità Tunnel Remoto consente al Supporto Clienti Syneto di collegarsi all'installazione del cliente attraverso una connessione SSH sicura, al fine di consentire la diagnostica degli alert generati.

L'accesso Tunnel Remoto può essere abilitato e disabilitato dal cliente in qualsiasi momento, ad esempio in fase di gestione di un ticket da parte del Supporto Clienti Syneto.

Questa funzionalità consente di velocizzare fino al 30% i tempi di risoluzione.

Politica di supporto

Il Supporto Clienti Syneto ha lo scopo di assistere i propri clienti nella risoluzione di specifici problemi derivanti dall'uso quotidiano delle tecnologie Syneto.

Il servizio di supporto **non** copre i seguenti elementi:

1. Sistemi operativi e applicazioni di terze parti;
2. Modifiche a SynetoOS da parte del cliente;
3. Problemi per i quali il cliente non abbia fornito i dati richiesti o non abbia seguito le istruzioni di Syneto;
4. Problemi che non possono essere replicati da parte di Syneto seguendo le indicazioni del cliente.



DoA (Dead on Arrival / Deficient on Arrival)

Definizione

Un'unità DOA rappresenta un qualsiasi prodotto hardware Syneto che può trovarsi nei seguenti due possibili stati, al momento dell'ispezione iniziale:

1. non conforme all'ordine del cliente;
2. non funzionante (es. l'unità non si accende o vi sono malfunzionamenti dovuti ad un'errata configurazione di fabbrica o del firmware).

La presentazione di una richiesta DOA deve avvenire entro 7 giorni dalla ricezione da parte dell'utente finale. Qualsiasi restituzione al di fuori di questo periodo è soggetto ad approvazione da parte del Supporto Clienti Syneto, entro 24 ore dalla ricezione.

Se l'hardware viene ricevuto ammaccato o graffiato, ma gli imballaggi sono considerati in buone condizioni, il reclamo potrà essere considerato di natura "estetica". In questo caso, sarà necessaria l'approvazione da parte del Supporto Clienti Syneto per poter considerare l'hardware danneggiato e procedere con la sostituzione.

Requisiti

1. Una richiesta DOA deve includere il numero di serie dell'unità fisica, che consente a Syneto di identificare l'eventuale partner di acquisto, il numero d'ordine o la fattura di vendita.
2. Qualsiasi pre-approvazione DOA da parte di personale Syneto deve essere allegata alla richiesta.
3. Il numero univoco di richiesta (ticket ID) assegnato dal Supporto Clienti Syneto successivamente alla richiesta, deve essere salvato per riferimenti futuri.

Richiesta

Distributori, rivenditori e clienti finali possono contattare il Supporto Clienti Syneto per inoltrare una richiesta DOA, o possono contattare il loro canale di acquisto richiedendo una sostituzione o un rimborso.

Contattando il Supporto Clienti Syneto, un numero univoco di richiesta (ticket ID) verrà assegnato al richiedente e sarà avviata una verifica per determinare se la richiesta rispetta interamente le specifiche DOA.

Se la richiesta risulterà conforme, il Supporto Clienti Syneto inoltrerà conferma scritta al richiedente, autorizzandone la sostituzione o una nota di credito.

All'interno del processo di gestione di una richiesta DOA, il Supporto Clienti Syneto collabora da vicino con il dipartimento interno di Delivery, che opererà per organizzare il ritiro (e la relativa nota di credito) o la sostituzione (ovvero la spedizione dell'unità nuova e la ricezione dell'unità danneggiata), interagendo direttamente con un referente in grado di operare e spostarsi all'interno della struttura nella quale è presente l'unità danneggiata.

Ritiro

I documenti di ritiro verranno inoltrati al richiedente, che dovrà applicare la ricevuta di ritiro all'esterno dell'imballaggio. Se il ritiro non avviene entro 5 giorni, il richiedente dovrà contattare il Supporto Clienti.

Aggiornamenti

Lo stato di una richiesta DOA può essere monitorato dal portale di assistenza Syneto, utilizzando il ticket ID.



RMA (Return Merchandise Authorization)

Definizione

Una RMA è un'autorizzazione concessa da Syneto preposta alla riparazione o sostituzione di un prodotto coperto da garanzia.

Nel contesto di una procedura RMA, il significato di "Prodotto" è limitato alle componenti hardware che fanno parte del Prodotto e che sono necessarie per il suo funzionamento, indipendentemente dal software.

Il "Cliente" rappresenta l'azienda o la persona che ha effettuato l'ordine di un Prodotto a Syneto. Un "Utente" rappresenta qualsiasi entità a cui è stato consegnato un Prodotto Syneto.

Prerequisiti

Un Utente che non è un Cliente non può attivare una procedura RMA e deve restituire un eventuale Prodotto difettoso attraverso il Cliente da cui è stato acquistato (normalmente il proprio rivenditore).

Garanzia limitata

Il periodo di garanzia per un Prodotto Syneto inizia dalla data di acquisto ed è limitato ad un periodo direttamente collegato al piano di supporto attivato.

Ritiro

I documenti di ritiro verranno inoltrati al Cliente, che dovrà applicare la ricevuta di ritiro all'esterno dell'imballaggio. Se il ritiro non avviene entro 5 giorni, il Cliente dovrà contattare il Supporto Clienti. Il Prodotto danneggiato dovrà essere restituito a Syneto entro 30 giorni dalla ricezione del nuovo Prodotto. In caso di mancata ricezione entro questo termine, verrà emessa una fattura per la sostituzione.

Richiesta

Un Cliente può contattare il Supporto Clienti Syneto per inoltrare una richiesta RMA, fornendo le seguenti informazioni obbligatorie:

1. Numero di serie dell'unità fisica;
2. Breve descrizione del problema;
3. Informazioni sull'azienda: nome, indirizzo, referente e numero di telefono.

Per consentire una più rapida elaborazione della richiesta, Syneto potrà inoltre richiedere ulteriori informazioni, tramite email oppure telefonicamente, per diagnosticare correttamente la causa del difetto.

Nel caso in cui il Supporto Clienti Syneto, durante la risoluzione di una problematica, dovesse determinare che una specifica componente di Prodotto presenta malfunzionamenti e deve essere sostituita, il Supporto Clienti stesso avvierà la procedura RMA.

Se il Cliente non dovesse fornire tutte le informazioni richieste entro le ore 15:00, la sostituzione entro il giorno lavorativo successivo sarà sospesa fino alla ricezione delle informazioni mancanti.

Al Cliente verrà immediatamente fornito un numero di tracciamento per il nuovo Prodotto e le istruzioni per la restituzione di quello danneggiato. Il Prodotto danneggiato sarà spedito a spese di Syneto.

I clienti con piani di supporto SuperPro e Mission Critical hanno diritto a ricevere on-site personale tecnico Syneto, per eseguire le attività di sostituzione, avviare il ripristino del sistema ed eseguire controlli diagnostici per la convalida del nuovo ambiente.

Aggiornamenti

Lo stato di una richiesta RMA può essere monitorato dal portale di assistenza Syneto, utilizzando il ticket ID assegnato in fase di richiesta RMA.



HMDT (Hardware Maintenance Delivery Times)

Definizione

La tabella seguente rappresenta i tempi di consegna di un componente hardware presso la sede del cliente, in base a quando viene ricevuta la richiesta di supporto da parte del Supporto Clienti Syneto.

Le tempistiche si riferiscono alle sole richieste RMA (non DOA), in assenza di problematiche legate a cause di forza maggiore, rallentamenti dovuti a fornitori terzi (ad es. trasporti) e comunque non sotto il diretto controllo di Syneto.

In caso di festività, la data di consegna potrebbe essere posticipata al giorno lavorativo successivo.

	Pro Support	SuperPro Support	Mission Critical
CONFERMA RMA	DATA DI CONSEGNA GARANTITA		
Lunedì (entro le 15:00)	Martedì	Martedì	entro 4 ore
Lunedì (dopo le 15:00)	Mercoledì	Mercoledì	entro 4 ore
Martedì (entro le 15:00)	Mercoledì	Mercoledì	entro 4 ore
Martedì (dopo le 15:00)	Giovedì	Giovedì	entro 4 ore
Mercoledì (entro le 15:00)	Giovedì	Giovedì	entro 4 ore
Mercoledì (dopo le 15:00)	Venerdì	Venerdì	entro 4 ore
Giovedì (entro le 15:00)	Venerdì	Venerdì	entro 4 ore
Giovedì (dopo le 15:00)	Lunedì	Lunedì	entro 4 ore
Venerdì (entro le 15:00)	Lunedì	Lunedì	entro 4 ore
Venerdì (dopo le 15:00)	Martedì	Martedì	entro 4 ore
Sabato	Martedì	Martedì	entro 4 ore
Domenica	Martedì	Martedì	entro 4 ore



EoS (End of Support)

Definizione

Syneto fornisce supporto per le versioni di SynetoOS in conformità con i termini di questa Policy.

Il supporto raggiunge la sua fine ("EoS") quando la versione del software (major o minor) viene rimossa o archiviata dal sito web Syneto.

Il "Cliente" rappresenta l'azienda o la persona che ha effettuato un ordine Syneto e che ha acquistato i servizi di supporto.

Release

Major release - Una major release è indicata da una modifica nella prima cifra del numero di versione del SynetoOS (ad es. 4.0.0, 3.0.0, 2.0.0). L'EoS per le major release viene raggiunto al termine della modalità di manutenzione. La modalità di manutenzione dura 3 mesi e inizia dopo 1 anno dall'annuncio della disponibilità generale ("GA") della major release successiva applicabile.

Minor release - Una minor release è indicata da una modifica nella seconda cifra nel numero di versione del SynetoOS (ad es. 4.1, 4.2, 4.3). L'EoS per le minor release viene raggiunto al termine della modalità di manutenzione. La modalità di manutenzione dura 3 mesi e inizia dopo l'annuncio della disponibilità di una nuova minor release per la stessa major release.

Patch release - Una patch release è indicata da una modifica nella terza cifra nel numero di versione del SynetoOS (ad es. 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3). L'EoS per le patch release coincide con l'EoS della minor release per la quale è stata rilasciata la patch.

Limitazioni

Syneto fornisce supporto per risolvere problemi in cui un major o una minor release del software non è sostanzialmente conforme alla sua documentazione, nei luoghi in cui il Cliente è autorizzato ad utilizzare la licenza software e in base al Piano di supporto scelto e ai servizi in esso contenuti.

Pertanto, Syneto non fornisce servizi di supporto per un software che è stato danneggiato attraverso un atto intenzionale, uso improprio, incidente, modifica, disastro naturale, interruzione di corrente, ambiente operativo inadeguato, manutenzione impropria o guasti causati da componenti non forniti da Syneto.

Inoltre, Syneto non è responsabile per eventuali ritardi o incapacità nel fornire servizi di supporto dovuti a ritardi causati dal Cliente o da problemi di rete, di sistema o della linea telefonica, da interruzioni del servizio o qualsiasi evento al di fuori del ragionevole controllo da parte di Syneto.

Syneto non è obbligata a fornire servizi di supporto in presenza di configurazioni alternative. Nel caso in cui il Cliente abbia installato **hardware** non direttamente supportato da Syneto o implementato **software** in maniera non conforme alla documentazione, i servizi di supporto potrebbero essere limitati o sospesi.

Lifecycle

Syneto fornisce diversi livelli di supporto nell'ambito del Piano scelto e si riserva il diritto di modificare periodicamente questa politica sul sito web ufficiale.

Syneto: syneto.eu

Attiva o estendi ora il tuo piano di supporto

Il nuovo Supporto Clienti Syneto offre un **set di servizi** completo per assistere i propri clienti nella gestione quotidiana di problematiche SW e HW.

È ideato per **semplificare** e **accelerare** la gestione delle richieste, fornendo un unico ed efficace punto di contatto per tutte le esigenze.

I nuovi piani di supporto Syneto garantiscono i seguenti vantaggi:

- Disponibilità **24 x 7 x 365**
- Assistenza **multi canale**
- Interventi **remoti** e **on-site**
- Copertura **SW** e **HW**
- Supporto **multi lingua**

[Contatta Syneto](#)



+39 030 553 7125



+44 117 456 5656



+34 910 78 33 19



+1 929 955 1467

© 2022 Syneto S.r.l. Tutti i diritti sono riservati. Questo documento contiene informazioni che possono variare senza preavviso. L'utilizzo delle stesse non fornisce alcun diritto legale o proprietà intellettuale per nessuno dei servizi o prodotti Syneto riportati all'interno del presente documento. È autorizzata la copia, la stampa e l'utilizzo per scopi informativi ed uso interno.

syneto