

# Pacchetto Premium Service



Engineering the **world's best** visual solutions

  
**DATAPATH**  
EXCELLENCE BY DESIGN

# SOMMARIO

Pacchetto Premium Service	3
Creazione e gestione dei casi	4
Base di conoscenza	4
Ulteriori risorse di auto-aiuto	5
Contattare il team di assistenza	5
Accelerare il processo risolutivo	5
Livelli di assistenza standard e Premium Service	6
Livelli di priorità e SLA	7
SLA e tempistiche	8
Risposta iniziale	9
Soluzioni alternative	9
Correzione completa	10
Tempistiche SLA	10
Modalità di escalation di un incidente	11
Direttiva sulla protezione dei dati	12
Dati personali identificativi	12
Accesso remoto	12

## **PACCHETTO PREMIUM SERVICE**

Datapath si impegna per fornire un servizio eccellente, collaborando a stretto contatto con i suoi clienti per assicurare il successo nell'applicazione e nell'utilizzo delle sue soluzioni. L'azienda analizza e migliora costantemente le proprie procedure per fornire ai clienti un servizio che supera le loro aspettative.

I suoi team di assistenza dedicati vantano, insieme, più di 50 anni di esperienza e una conoscenza approfondita di tutti i prodotti Datapath e delle tecnologie correlate. Il Pacchetto Premium Service è disponibile per tutti i controller per video wall VSN e iolite, i controller multi display x-Series e il software WallControl 10.

## PORTALE CLIENTI DATAPATH

Il Portale Clienti è una delle interfacce tra la clientela e il team di assistenza Datapath. Disponibile 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana, 365 giorni all'anno, offre ai clienti la possibilità di sottoporre il proprio caso di assistenza in modo facile e veloce ed è un punto di riferimento centrale per eventuali quesiti.

Per accedere o registrarsi al portale di assistenza utilizzare il seguente link: <https://support.datapath.co.uk>

Il Portale Clienti offre una vasta gamma di informazioni sulle soluzioni Datapath, con trucchi e consigli utili sui vostri sistemi. Il portale è in costante evoluzione ed è concepito per semplificare e accelerare la gestione dei casi di assistenza.

## CREAZIONE E GESTIONE DEI CASI

Il portale è il modo più veloce per creare nuovi casi e funge da piattaforma unica in cui visualizzare e gestire tutti i casi attuali. Per sottoporre i casi tramite il portale, è possibile selezionare le opzioni **Incidente**, **Richiesta di assistenza** o **Richiesta di sostituzione**. Il caso viene indirizzato direttamente al team di assistenza, il quale può assegnarlo a una diversa tipologia per avere la certezza che riceva la giusta attenzione. Per ulteriori chiarimenti sui ticket registrabili si rimanda a pagina 8.

Sul portale è possibile determinare il livello di priorità, ad eccezione dei casi con Priorità 1 che devono essere registrati per telefono. Analogamente all'assegnazione della tipologia, i team di assistenza possono riesaminare la priorità del caso una volta registrato. Per maggiori dettagli sui livelli di priorità si rimanda alle sezioni Livelli di priorità e SLA a pagina 8.

## BASE DI CONOSCENZA

La nostra ampia base di conoscenza è un punto di riferimento centralizzato per chi cerca informazioni sui prodotti: dalle guide pratiche alle FAQ, questo database contiene tutte le informazioni chiave, le domande più frequenti e informazioni sulle funzionalità del nostro software e viene costantemente ampliato per offrire il supporto più rapido possibile. Il portale permette di accedere istantaneamente alle ultime release, alle patch e ai download più recenti, con tutte le relative note di rilascio. Non è necessario registrare un caso per accedere al materiale, sempre aggiornato.

## ULTERIORI RISORSE DI AUTO-AIUTO

Oltre alle risorse disponibili sul portale, il nostro software offre guide integrate che sostituiscono i tradizionali "Manuali per l'utente". Alcune guide sono dotate di funzionalità di ricerca che aiutano a risolvere i dubbi degli utenti e possono facilitare una rapida risoluzione fornendo informazioni dettagliate su ambiti specifici del software.

## PRIMA DI CONTATTARCI

Sono diversi i passi che potete compiere per aiutare i nostri team di assistenza a risolvere il vostro problema nel modo più rapido possibile. Ove possibile, cercate di ricreare il problema e di individuare qualsiasi dettaglio utile, in modo da poter aiutare i nostri esperti a riconoscere lo scenario e l'impatto operativo. Nella maggior parte dei casi, i nostri team dovranno ricreare il problema a loro volta per essere in grado di risolverlo. Fornendo queste informazioni li aiuterete ad arrivare rapidamente alla soluzione del problema.

Se opportuno, vi consigliamo di rivolgervi al vostro Super User o System Integrator prima di contattare Datapath per una richiesta di assistenza.

## CONTATTARE IL TEAM DI ASSISTENZA

Le numerose opzioni disponibili per contattare il nostro team di assistenza sono elencate di seguito.

**Portale Clienti** – Per una panoramica di tutte le principali funzioni del portale consultate il [Portale Clienti](#).

**E-mail** – Potete inviare una e-mail al nostro team di assistenza all'indirizzo [support@datapath.co.uk](mailto:support@datapath.co.uk), fornendo più informazioni possibili.

**Telefono** – Potete telefonare alle nostre linee dedicate Premium Service per parlare direttamente con uno dei nostri esperti professionisti. Il numero diretto, attivo 24 su 24 per 5 giorni alla settimana, è riportato sul vostro Certificato Premium Service.

Quando segnalate un incidente con richiesta di assistenza, tenete a portata di mano il numero di serie del vostro sistema per consentirci di verificare se il sistema è registrato per il Premium Service.

## ACCELERARE IL PROCESSO RISOLUTIVO

Quando vi rivolgete ai team di assistenza potrete accelerare il processo risolutivo fornendo le informazioni seguenti (se disponibili).

- Nome della vostra società, il vostro nome e recapito, e il numero di serie del sistema
- Descrizione dettagliata del problema, inclusi input o output interessati
- Informazioni sulle versioni di software e driver
- Impatto sul cliente finale
- Numero di riferimento del caso (se la chiamata riguarda un caso già aperto)
- Se il problema è riproducibile, indicare i passi da effettuare per riprodurlo.

## LIVELLI DI ASSISTENZA STANDARD E PREMIUM SERVICE

Il Premium Service è disponibile per tutti i controller per video wall Datapath VSN e iolite, i controller multi display x-Series e il software WallControl 10.

Il servizio di assistenza standard viene fornito gratuitamente ed è soggetto a limitazioni, come indicato nella tabella sottostante.

	Standard	Premium	Servizio Premium 5 anni Plus
<b>Assistenza prodotto</b>	3 mesi	Sì	Sì
<b>Orario di assistenza</b>	Solo in orario di ufficio	24/5	24/5
<b>Accesso all'assistenza</b>	E-mail e web	E-mail, web e telefono	E-mail, web e telefono
<b>Assistenza da remoto</b>	No	Sì	Sì
<b>Accordo sul livello del servizio (SLA)</b>	No	Sì	Sì
<b>Tempo di risposta</b>	48 ore	<u>Cfr. SLA</u>	<u>Cfr. SLA</u>
<b>Sostituzione avanzata</b>	No	Sì	Sì
<b>Turnaround RMA</b>	10 giorni lavorativi	1 giorno lavorativo*	1 giorno lavorativo*
<b>Garanzia hardware</b>	3 anni	3 anni	5 anni
<b>Rilasci di software per correzione bug</b>	12 mesi	Sì	Sì

\* 24 ore di turno durante il normale orario lavorativo.

## LIVELLI DI PRIORITÀ E SLA

Ai casi di assistenza Datapath vengono assegnati diversi livelli di priorità, a seconda dell'impatto sul cliente finale; ogni livello di priorità ha tempi di risposta e di risoluzione diversi. È anche possibile che il livello di priorità cambi nel corso della gestione di un incidente, pertanto i tempi di risposta e di risoluzione possono variare in corso d'opera. Datapath assegnerà e valuterà il livello di priorità sulla base delle informazioni fornite e dei file di registro raccolti, garantendo che siano sempre aggiornati e accurati.

Le priorità vengono definite come descritto di seguito.

**Priorità uno** – Si tratta dei casi in cui, durante il normale esercizio, un sistema preconfigurato e correttamente funzionante diventa totalmente inutilizzabile. Sono inclusi, a titolo di esempio, i casi in cui tutti gli output video non sono disponibili o non rispondono, il caso di blocco completo del sistema in cui tastiera e mouse non rispondono, impossibilità del sistema di accedere al sistema operativo MS Windows o qualsiasi altro problema che rende l'intera soluzione inutilizzabile. I problemi causati da un uso improprio da parte del cliente o da danni volontari non rientrano nelle condizioni degli accordi SLA stipulati.

Se ritenete che si tratti di un caso di "priorità uno", vi preghiamo di contattare Datapath telefonicamente, perché il problema possa essere affrontato in modo adeguato.

**Priorità due** – Riguarda i casi in cui, nel normale utilizzo, un sistema preconfigurato e correttamente funzionante risulta gravemente compromesso. Sono inclusi, a titolo di esempio, i casi in cui più output non visualizzano contenuti, più di un input risulta inutilizzabile o non riconosce le singole fonti, il software si blocca o disconnessioni ripetute rendono il sistema inutilizzabile per un determinato lasso di tempo, o il sistema si spegne automaticamente dopo periodi prolungati. I problemi causati da un uso improprio da parte del cliente o danni volontari non rientrano nelle condizioni degli accordi SLA stipulati.

**Priorità tre** – Questo livello include problematiche minori dei sistemi, tra cui possono rientrare, ad esempio, informazioni non corrette dei file di guida, bug del software con conseguenze minime sull'uso del sistema, problemi legati a driver o firmware che comportano perdite di segnale occasionali risolte tramite intervento manuale o qualsiasi altro disturbo di visualizzazione temporaneo.

**Priorità quattro** – Questo livello riguarda prevalentemente le richieste di funzionalità o miglioramenti non considerati inerenti all'intento originario dei sistemi Datapath. Potrebbero essere incluse richieste di ulteriori funzionalità per prodotti e sistemi esistenti, di miglioramento del flusso o dell'interfaccia utente del software e ogni altro suggerimento che Datapath ritenga non rientrare nei casi di utilizzo previsti per i propri prodotti.

## SLA E TEMPISTICHE

Priorità	Descrizione	Risposta iniziale (entro 24/5)	Soluzioni alternative	Correzione completa
1	Il sistema precedentemente configurato e funzionante è inattivo e completamente inutilizzabile.	4 ore per una risposta diretta non automatizzata I casi con Priorità 1 devono essere segnalati direttamente a un tecnico dell'assistenza per telefono.	12 ore	48 ore
2	Il sistema precedentemente configurato e funzionante è gravemente compromesso ma ancora utilizzabile	8 ore per una risposta diretta non automatizzata	48 ore	96 ore
3	Lieve difetto del sistema	24 ore	72 ore	Successiva service release
4	Richiesta di ulteriori funzioni o miglioramenti	48 ore	N/A	Considerata per integrazione in roadmap prodotto



## **RISPOSTA INIZIALE**

Quando si sottopone un caso al servizio assistenza Datapath, per i casi con sospetta Priorità Uno si raccomanda di utilizzare il numero di telefono del Premium Service Datapath, allo scopo di velocizzare la procedura; in tal modo uno dei nostri operatori potrà raccogliere tutte le informazioni necessarie, inclusi dati di contatto e numero di serie del sistema, e valutare la priorità del problema.

Una volta sottoposto il caso, sarete contattati da uno dei nostri tecnici della seconda linea di assistenza per iniziare la ricerca del guasto nella tempistica prevista dall'accordo SLA, a seconda della gravità del problema. Nota bene: potrete essere contattati tramite telefono o e-mail, con la richiesta di ulteriori file di registro e informazioni sul problema, necessarie per formulare una diagnosi corretta.

Una volta ottenute le informazioni rilevanti e raccolti tutti i file di registro che ci consentano di avere un quadro completo della situazione, forniremo alcuni suggerimenti per iniziare ad aggirare il problema, ovvero una soluzione alternativa.

## **SOLUZIONI ALTERNATIVE**

L'accordo SLA relativo alle soluzioni alternative si applica dal momento in cui la richiesta iniziale viene inoltrata al servizio di assistenza Datapath e si considera soddisfatto con la massima collaborazione possibile dei tecnici con il cliente per il ripristino della piena operatività del sistema.

Una soluzione alternativa potrebbe consistere nel riavvio pulito (clean reboot) del sistema che permette di ottenere un ripristino completo; se questo è il caso e il sistema torna a funzionare correttamente, Datapath continuerà la collaborazione con voi per individuare la radice del problema; a questo punto la priorità passa dal livello uno al livello tre, con il conseguente adeguamento dell'accordo SLA.

Altre soluzioni alternative possono prevedere l'eliminazione o la disattivazione di specifici componenti hardware, allo scopo di ripristinare parzialmente la funzionalità del sistema; in tal caso, la priorità potrebbe passare dal livello uno al livello due, consentendovi di continuare a lavorare mentre si cerca di risolvere del tutto il problema.

In casi estremi, potremmo chiedervi di riportare il sistema alle condizioni di fabbrica, ricorrendo alle procedure di ripristino previste da Datapath. Nell'improbabile eventualità che ciò accada, Datapath non è responsabile di eventuali backup del software o della configurazione del sistema, una volta completato il ripristino. Tuttavia, sarà nostra cura assistervi nel miglior modo possibile, per agevolare il ripristino della piena operatività del sistema.

Nel caso improbabile che si rilevi un guasto di un componente hardware e si avvii un processo di sostituzione avanzata (ASO), verrà seguito tale processo con la spedizione del componente in questione entro le successive 24 ore. A seconda della località e delle modalità di spedizione, potrebbero verificarsi situazioni che esulano dal controllo di Datapath, tali da comportare la sospensione temporanea delle condizioni dall'accordo SLA relativo alle soluzioni alternative o ai rimedi fino all'arrivo del componente hardware.

## **CORREZIONE COMPLETA**

La tempistica di correzione completa rappresenta la quantità di tempo necessaria per ripristinare il sistema dallo stato attuale a una condizione pienamente operativa. Ciò può includere il totale ripristino alle condizioni di fabbrica di qualsiasi dispositivo o sistema o la sostituzione dei componenti hardware difettosi riscontrati. Come sopra indicato, eventuali componenti hardware verranno spediti entro 24 ore dal momento in cui se ne riscontra la necessità; la consegna è soggetta alle tempistiche di spedizione e consegna a livello locale di cui Datapath non può essere ritenuta responsabile.

Per monitorare queste consegne potranno essere forniti idonei numeri di tracciamento.

Una volta che il sistema sarà tornato funzionante e non rientrerà più nei livelli di priorità uno o due, Datapath inizierà ad indagare le radici del problema al fine di prendere in considerazione ed eventualmente implementare in futuro in una patch opportune modifiche ai sistemi software o hardware. L'attenzione sarà comunque sempre focalizzata sul tempestivo ripristino dell'operatività del sistema.

## **TEMPISTICHE SLA**

Le tempistiche degli SLA si intendono nell'ambito degli orari stabiliti dalle condizioni del Premium Service, ovvero dalle 00:00 di lunedì alle 23:59 di venerdì.

## MODALITÀ DI ESCALATION DI UN INCIDENTE

I servizi di assistenza di Datapath seguono procedure interne per il monitoraggio e l'escalation di incidenti; tuttavia in alcuni casi è possibile che l'utente abbia particolare urgenza di segnalare l'incidente.

Si può ricorrere all'escalation quando si ritiene che il normale processo di assistenza non sia in grado di risolvere un incidente in modo adeguato e che ciò possa compromettere l'operatività della propria attività.

L'escalation si può richiedere contattando uno dei nostri tecnici di assistenza specializzati o il proprio rivenditore Datapath di fiducia.

La seguente tabella descrive il processo di escalation e i relativi passi da intraprendere:

<b>Escalation</b>	<b>Punto di escalation</b>	<b>Azioni</b>
<b>Primo</b>	Tecnico del team di assistenza/Rappresentante commerciale	Esame dell'incidente. Sviluppo del piano. Implementazione del piano.
<b>Secondo</b>	Responsabile team/supporto di 1° livello Dirigente/Rappresentante commerciale	Riesame dell'incidente. Riesame della precedente escalation; sviluppo e implementazione di un nuovo piano.
<b>Terzo</b>	Direzione del servizio assistenza	Riesame della situazione del cliente. Sviluppo e utilizzo di risorse rilevanti del reparto.
<b>Quarto</b>	Responsabile Gestione assistenza o fornitura di servizi	Riesame della situazione del cliente. Sviluppo e utilizzo di risorse rilevanti dell'azienda.

## **DIRETTIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI**

Ci siamo impegnati a fondo per creare un quadro di riferimento che assicuri in modo efficiente la compliance in materia di protezione dati all'interno della nostra organizzazione, e il rispetto dei nostri obblighi in materia di trattamento dei dati personali.

Maggiori dettagli sulla nostra Informativa sulla privacy sono disponibili sul sito web di Datapath all'indirizzo: <https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>

## **DATI PERSONALI IDENTIFICATIVI**

Per garantire la sicurezza e il rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati, quando ci contattate non possiamo raccogliere alcuna informazione che possa identificarvi in modo univoco, tranne quelle di dominio pubblico. Per maggiore chiarezza, nessuno dei file di registro o dati diagnostici richiesti di volta in volta dal Servizio assistenza include dati personali identificativi.

## **ACCESSO REMOTO**

In alcuni casi, la soluzione più veloce è consentire al Servizio assistenza di Datapath di accedere al vostro sistema da remoto. Qualora ciò fosse necessario, è vostra responsabilità informare Datapath in merito a eventuali direttive di accesso remoto in vigore presso la vostra azienda, affinché il tecnico dell'assistenza possa rispettarle. Tutti i dipendenti di Datapath sono vincolati agli obblighi di riservatezza contemplati nel rispettivo contratto di lavoro. Laddove occorra un accordo di riservatezza specifico, è necessario renderlo disponibile prima della sessione di accesso remoto.

Nel caso in cui le vostre direttive non consentano l'accesso remoto, Datapath compirà ogni ragionevole sforzo necessario per risolvere il caso per telefono e via e-mail. Il servizio assistenza di Datapath ha una notevole esperienza nella gestione di casi relativi ad ambienti sensibili come sale di controllo; tuttavia la mancanza di accesso remoto può causare ritardi e comportare l'impossibilità di garantire il rispetto delle tempistiche previste dall'accordo SLA.

© Datapath Ltd, Inghilterra 2020

Datapath Limited detiene i diritti d'autore sulla presente documentazione. Nessuna parte della presente Guida utente può essere riprodotta, rilasciata, comunicata o archiviata in alcun formato elettronico, né utilizzata, del tutto o in parte, per scopi diversi da quelli menzionati nel presente documento senza l'esplicito consenso di Datapath Limited.

Per quanto sia stato effettuato ogni sforzo per assicurare che tutte le informazioni contenute in questa Guida utente siano corrette, Datapath Limited non fornisce garanzia alcuna riguardo ai contenuti della stessa e declina ogni responsabilità per eventuali errori od omissioni.

Datapath si riserva il diritto di modificare le specifiche del prodotto senza preavviso e declina qualsiasi responsabilità in merito all'utilizzo delle informazioni fornite. Datapath Limited riconosce tutti i marchi registrati utilizzati nella presente Guida utente.

**Datapath UK and  
Corporate Headquarters**  
Bemrose House, Bemrose Park,  
Waygoose Drive, Derby,  
DE21 6XQ, United Kingdom

☎ +44 (0) 1332 294 441  
✉ sales@datapath.co.uk

[www.datapath.co.uk](http://www.datapath.co.uk)

**Datapath North America**  
2550 Blvd of the Generals,  
Suite 320, Norristown,  
PA 19403,  
USA

☎ +1 484 679 1553  
✉ sales-us@datapath.co.uk

  
**DATA PATH**  
EXCELLENCE BY DESIGN