



SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA E DI TELE-ASSISTENZA

ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA

Il servizio é finalizzato a supportare la clientela nelle problematiche di rete, sicurezza e sistemistiche sul sistema di cui il CLIENTE é dotato.

- Assistenza Telefonica. Il supporto verrà fornito da personale specialista che ha competenze tecniche inerenti l'installazione e gestione dei prodotti software di sistema.

- Servizio Teleassistenza. Prevede il collegamento via computer al fine di facilitare il servizio di assistenza remota. Questo tipo di assistenza remota riguarda unicamente l'aspetto tecnico di gestione del software di sistema.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Servizio di assistenza telefonica

Il nostro servizio di assistenza è attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 8:30 alle 13.00 e dalle 14:00 alle 17.30

Il numero di telefono per raggiungere direttamente l'assistenza è 0382/4138217.

Durante la telefonata, dopo l'esposizione del problema, vi verrà assegnato un numero di chiamata. Per completare l'apertura della chiamata è fondamentale l'invio di una mail all'indirizzo assistenza@bls.it avente come soggetto il numero indicato (es: chiamata N° [N° di chiamata assegnato]).

Tale mail è utile per finalità di controllo e dovrà contenere:

- data e ora di apertura della chiamata
- numero della chiamata
- motivo della chiamata
- qualsiasi altra informazione utile per l'identificazione del problema

Alla chiusura della chiamata riceverete una mail riportante la causa del problema e gli interventi effettuati.



Consulenza Informatica & Sviluppo

Servizio di teleassistenza

Come aiuto al servizio di assistenza telefonica i vostri tecnici potranno, su vostra autorizzazione, collegarsi in tele-assistenza per l'identificazione e la risoluzione dei problemi.

Per l'accesso in tele-assistenza è necessario che il cliente fornisca una One Time Password (password utilizzabile per un solo login), in modo tale che i nostri tecnici possano collegarsi solo dopo che la stessa sia stata fornita.

Ogni comando digitato sui server linux dei clienti verrà registrato ed inviato via posta elettronica al responsabile presso il cliente e a una casella email di B.L.S.. Questo per garantire al cliente e a B.L.S. la conoscenza dei comandi utilizzati dai propri tecnici.

La chiave segreta (Secret Password) necessaria per la generazione della One Time Password deve essere nota solo ai tecnici/responsabili del cliente e mai fornita ai sistemisti di B.L.S. Solo in caso di impossibilità di generare la O.T.P. il personale del cliente potrà comunicare la chiave segreta ai tecnici di B.L.S.. In questo caso, non appena possibile, dovrà essere cambiata la chiave segreta.

Per calcolare la O.T.P. è necessario:

1. collegarsi all'indirizzo www.bls.it
2. accedere all'area riservata e successivamente ad area clienti
3. accedere a One Time Password e procedere con il calcolo
4. inserire la challenge fornita di volta in volta dal tecnico B.L.S. e la vostra Secret Password
5. cliccare su "compute with MD5"

Servizio di assistenza via web

Gli utenti abilitati avranno la possibilità di aprire una chiamata direttamente dal web, visualizzare eventuali chiamate aperte e/o sospese ed ottenere statistiche circa i tempi di risoluzione delle chiamate.

Procedura per l'apertura e la consultazione delle chiamate:

6. connettersi al nostro sito www.bls.it
 - scegliere il link "area riservata"
 - accedere all' "area clienti"
 - inserire il proprio indirizzo e-mail e la password personale per l'autenticazione



Consulenza Informatica & Sviluppo

1) Per **aprire la chiamata** scegliere apertura chiamata e completare i campi proposti nello schema come segue:

menu

- Apertura chiamata
- Chiamate aperte/sospese
- Ricerca
- Statistiche
- Uscita

Apertura chiamata

Sede*	<input type="text"/>
Tipologia della chiamata 1° livello*	<input type="text"/>
Tipologia della chiamata 2° livello	<input type="text"/>
Tipologia della chiamata 3° livello	<input type="text"/>
Descrizione sintetica*	<input type="text"/>
Descrizione dettagliata*	<input type="text"/>
Server	<input type="text"/>
<input type="button" value="Apri"/>	

Legenda : * campi obbligatori

Per la scelta della sede interessata, della tipologia del problema e del server su cui si è verificato è sufficiente cliccare i pulsanti sulla destra e selezionare la voce desiderata. Per fornirci di maggiori dettagli è possibile completare anche il 2° e 3° livello di tipologia ed inserire una descrizione sintetica diversa da quella proposta in automatico dal sistema. In quest'ultimo campo va inserita una frase che permetta di identificare la tipologia del problema (es: apertura regole firewall) mentre nella descrizione dettagliata siete pregati di inserire tutte le informazioni a vostra disposizione che potrebbero risultare utili per la risoluzione del problema.

CHIAMATE APERTE O SOSPESE

Con chiamate **aperte e sospese** si accede a una pagina riassuntiva dove è possibile visualizzare tutte le chiamate aperte o sospese (con il motivo della sospensione); per ciascuna chiamata verrà visualizzato l'operatore che l'ha presa in carico.

Cliccando su “nuovo messaggio” è possibile inviare un messaggio all'operatore indicato per la chiamata. Cliccando sul numero della chiamata si accede ad una pagina riassuntiva contenente tutti i dati relativi alla chiamata e lo storico dei messaggi scambiati con l'assistenza.

menu

- Apertura chiamata
- Chiamate aperte/sospese
- Ricerca
- Statistiche
- Uscita

Chiamate aperte / sospese

Chiamate aperte/sospese	
N.Chiamata : 1906	del 11/10/2004 11:19:40
apertura regole firewall	
Operatore:Marco Casu	



Consulenza Informatica & Sviluppo

Cliccando su nuovo messaggio verrà visualizzata la seguente schermata. Il campo Messaggio* (come tutti quelli contrassegnati con l'asterisco) è da inserire obbligatoriamente. Inoltre è possibile specificare se si desidera che il messaggio arrivi all'operatore in formato e-mail. Terminato il testo è sufficiente cliccare “invia” perchè il messaggio venga recapitato al destinatario.

menu

- Apertura chiamata
- Chiamate aperte/sospe
- Ricerca
- Statistiche
- Uscita

Invio messaggio/email

Numero chiamata:	1906
Data chiamata:	11/10/2004 11:19:40
Sede:	centrl
operatore attuale/ultimo:	Marco Casu
Messaggio*	<input type="text"/>
Invia Email:	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="Invia"/>	

RICERCA

L'opzione “ricerca” permette di accedere alla seguente pagina:

menu

- Apertura chiamata
- Chiamate aperte/sospe:
- Ricerca
- Statistiche
- Uscita

Ricerca chiamate

Stato	aperta
Tipo livello 1	<input type="text"/>
Tipo livello 2	<input type="text"/>
Tipo livello 3	<input type="text"/>
Numero chiamata	<input type="text"/>
Data chiamata:	da: 01/01/2004 a: <input type="text"/>
Data sospensione:	<input type="text"/>
Contatto	<input type="text"/>
Operatore	<input type="text"/>
Descrizione problema:	<input type="text"/>
Descrizione soluzione:	<input type="text"/>
Esporta in excel:	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Cerca"/>	



Grazie a questa pagina vi sarà possibile effettuare una ricerca tra le vostre chiamate. Viene infatti tenuto uno storico di tutte le vostre chiamate (aperte, chiuse, in lavorazione...)

La ricerca può essere effettuata completando uno o più campi per renderla più o meno restrittiva a proprio piacere, a seconda delle proprie esigenze e in base alle informazioni a disposizione. Si può specificare un periodo di tempo, il numero di chiamata, l'operatore che si è occupato della risoluzione del problema, la tipologia della chiamata, etc...

I diversi stati della chiamata sono:

aperta: quando l'assistenza ha ricevuto la telefonata e la mail, oppure il cliente ha appena inserito la richiesta via web. La chiamata risulta aperta ma non è ancora stata assegnata. Ricercando chiamate aperte verranno visualizzate non soltanto quelle aperte ma non assegnate ma anche quelle assegnate e quelle in lavorazione.

assegnata: è stata data l'informazione a uno dei nostri operatori che sarà suo compito occuparsi del problema. Negli orari di assistenza la chiamata viene direttamente assegnata all'operatore di assistenza che poi si occuperà di prenderla in carico e risolverla oppure di assegnarla ad altri in base ai nostri accordi e competenze.

Si noti che non è possibile richiedere da quale operatore dovrà essere risolto il problema.

in lavorazione: la chiamata è stata presa in carico dall'operatore a cui era stata assegnata e questi si sta occupando di risolvere il problema.

sospesa: quando il problema non può essere risolto immediatamente la chiamata viene temporaneamente sospesa con la relativa motivazione. Per esempio una chiamata potrebbe venire sospesa perché arrivati ad un certo punto occorre eseguire test insieme all'utente o attendere una conferma sul risultato del lavoro svolto e questi non è reperibile.

chiusa: il problema è stato risolto o non è di nostra competenza.

Si noti che è possibile anche selezionare "tutti gli stati" per effettuare la ricerca in base ad altri parametri, per esempio se si vogliono vedere tutte le chiamate effettuate entro un dato periodo di tempo indipendentemente da che queste siano già state chiuse, sospese o quant'altro.



STATISTICHE

La voce **statistiche** vi permetterà di visualizzare informazioni sui tempi di risoluzione delle chiamate:

menu

- Apertura chiamata
- Chiamate aperte/sospe
- Ricerca
- Statistiche
- Uscita

Statistiche chiamate

Data chiamata	da: 01/01/2004	a:	
Estrazione	tempo di risoluzione delle chiamate per mese		
Esporta in excel:	<input type="checkbox"/>		
<input type="button" value="Genera"/>			


Si può selezionare l'intervallo di date desiderato ed estrarre i dati secondo due diversi criteri:

tempo di risoluzione delle chiamate per mese

tempo medio di risoluzione delle chiamate per operatore

Inoltre è possibile scegliere di ottenere i risultati direttamente su un foglio excel mettendo un flag sulla casellina apposita.

USCITA

Di essenziale importanza è la voce “**uscita**” utile per il logout. Siete pregati vivamente di non chiudere la finestra del browser con il tasto  ma di usare il link apposito (**Uscita**) perché il logout venga effettuato correttamente.



Note per gli utenti:

☞ Si noti che il servizio di apertura chiamate via web non consente al cliente di superare le 5 chiamate aperte, siano esse in lavorazione o sospese. Per ulteriori chiamate è necessario contattare telefonicamente l'assistenza.

☞ Se necessario, ad esempio per fornire la one-time password o per ulteriori informazioni, il cliente deve essere raggiungibile via e-mail o restare on-line. In caso contrario la chiamata verrà sospesa finché il cliente contatterà B.L.S. o risponderà alle richieste con conseguente prolungamento dei tempi di risoluzione.

☞ Le uniche modalità in cui verranno accettate chiamate sono:

- 1) mediante telefonata in orario lavorativo al numero indicato;
- 2) mediante apertura chiamata attraverso l'apposito applicativo web anche oltre l'orario lavorativo, durante l'ora di pausa, nel fine settimana e durante le ore festive.

Le chiamate aperte con qualunque altra modalità (e-mail, messaggio in segreteria telefonica, fax, ecc.) non verranno prese in considerazione.

Rapportini giornalieri ed advisory

Il servizio di assistenza include la spedizione giornaliera di rapportini sulla sicurezza e advisory. Ogni giorno lavorativo, infatti, verrà inviato un rapportino per portarvi a conoscenza dei livelli di sicurezza attuali, fornirvi eventuali segnalazioni che potrebbero riguardarvi ed eventuali azioni da intraprendere.

Il rapportino può essere di tre livelli diversi:

☞ **verde:** non contiene alcuna segnalazione di rilievo, la situazione risulta tranquilla ed è possibile non leggere il report.

☞ **giallo:** contiene segnalazioni importanti ma non critiche, ne consigliamo comunque la lettura.

☞ **rosso:** contiene segnalazioni critiche relative a problemi rilevanti; è obbligatorio leggerlo e se presenti mettere in atto le misure suggerite

Se necessario, in aggiunta al rapportino giornaliero, vi verrà inviato un advisory relativo alle segnalazioni (quali vulnerabilità, nuovi virus high risk...) che vi riguardano.

Negli advisory verrà indicato, se di nostra competenza, il nome dei tecnici incaricati della risoluzione del problema e la data limite entro la quale questo verrà risolto. Tale data dipenderà non solo dalla gravità del problema (e quindi dal fatto che si tratti di un problema non grave e quindi meno urgente (livello verde) di media importanza (livello



B.L.S. CONSULTING S.r.l.

**Via Gramsci, 25 - 27100 PAVIA (PV)
Tel 0382-4138200 Fax 0382-4138220
web: www.bls.it email: info@bls.it**

Consulenza Informatica & Sviluppo

P.IVA 01606500187

giallo o arancione) o grave e quindi più urgente (livello rosso)) ma anche dalla disponibilità di exploit su internet e dalla possibilità o meno di sviluppare un worm sfruttando la vulnerabilità in questione.

Il responsabile della risoluzione del problema vi invierà una mail per segnalare l'avvenuta risoluzione.

Nel caso dovesse rendersi necessario, vi verranno inviate ulteriori segnalazioni urgenti o modifiche riguardanti advisory già emessi con semplici mail.