

Oggetto: Fwd: R. Re: I: proposta soluzione Zimbra ASL Oristano
 Mittente: Maria Gasolina Demurtas <gasolina.m.demurtas@asloristano.it>
 Data: 28/07/2014 12:31
 A: Francesca Bianchi <francesca.bianchi@asloristano.it>, Fabiola Murgia <fiabiola.murgia@asloristano.it>

----- Messaggio originale -----

Oggetto: R. Re: I: proposta soluzione Zimbra ASL Oristano
 Data: 28 Jul 2014 11:34:43 +0200 (CEST)
 Mittente: Dina Ari
 Address: dina.ari@asloristano.it
 Address: dina.ari@asloristano.it
 CC: Direzione Generale <info@asloristano.it>

Buongiorno Dott.ssa,
 Si' senza alcuna esitazione, con i miei migliori auguri, mi auguro che la vostra azienda sia riuscita a trovare il fornitore giusto per il territorio italiano.
 Il fornitore ha prodotto il documento su indirizzo della società inglese.
 Da

----- Messaggio originale -----
 Da: Maria Gasolina Demurtas <gasolina.m.demurtas@asloristano.it>
 CC: Direzione Generale <info@asloristano.it>
 Inviato: FRI, 25 Jul 2014 17:06:27 +0200 (CEST)
 Oggetto: Re: I: proposta soluzione Zimbra ASL Oristano
 Buona sera

L'chiedo gentilmente di motivare l'affidamento precisando il fornitore

saluti

Dina Ari

Il 25/07/2014 10:46, Dina Ari ha scritto:

- > Gent. S. Dott.ssa Demurtas,
- > La chiedo, in allegato, l'offerta di aggiornamento tecnologico del sistema di posta elettronica aziendale Zimbra.
- > La chiedo, in allegato, il contratto di licenza e di servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria per il sistema ZSP - SOWRINCA CP-PALUISE - Licenza Perpetua
- > con i seguenti costi: il costo del sistema Zimbra è di 14.950,00 euro ed un canone annuo di 1.500,00 euro.
- > Tale aggiornamento consentirà di disporre della piattaforma software Zimbra con tutti i vantaggi di cui gode il sistema Zimbra, con un costo di backup e carico con possibilità di recupero in modo retroattivo, indicando data e ora dell'eventuale ripristino, Antivirus/Anitspam, suite
- > di backup e carico con possibilità di recupero in modo retroattivo, indicando data e ora dell'eventuale ripristino, Antivirus/Anitspam, suite
- > La suite collaborativa è uno strumento importante in quanto consente di disporre di funzionalità utili alla condivisione d'informazioni, potranno essere condivisi i contatti/rubriche, calendario, gestione documenti, file sharing, attività e un motore di indicizzazione e ricerca.
- > Tra le funzionalità la possibilità di chiamare direttamente con Skype.
- > saluti

> Dina Ari
 > ----- Messaggio inoltrato -----
 > Da: Maria Gasolina Demurtas <gasolina.m.demurtas@asloristano.it>
 > A: Dina Ari <dina.ari@asloristano.it>
 > CC: Maria Gasolina Demurtas <gasolina.m.demurtas@asloristano.it>
 > Inviato: Thu, 03 Aug 2014 14:16:25 +0200 (CEST)
 > Oggetto: Proposta soluzione Zimbra ASL Oristano
 > Gentile D.ssa Ari,

> riepilogando per la piacevole collaborazione, Le anticipo la roadmap del backup di Zimbra che indica le funzionalità non ancora presenti nel prodotto open source ma presenti nel prodotto Zimbra oltre alla proposta per la licenza PERPETUA
 > E PERPETUA ad un costo annuale rispetto alla versione open source Zimbra, non esiste e consistono in quanto non le fosse chiaro.

- > La roadmap differenzia a suo parere non trascurabili, tra il prodotto OpenSource e la piattaforma licenziata e garantita dal vendor, compatibilità diversi OS, dispositivi mobili e client.
- > Zimbra, oltre che nel mondo Enterprise, è presente anche nel mondo delle PMI, infatti con supporto anche dal vendor di funzionalità e sicurezza che verranno rilasciate.
- > Sicurezza, piattaforma che si basa su piattaforma Linux con Antispam e Antivirus inclusi (ClamAV, Snort, SpamAssassin) anche se eventualmente potrebbero essere inserite altre applicazioni/feature. Rimane la crittografia dei dati tramite certificato SSL / crittografia dei messaggi mail Zimbra.
- > Il backup, in Zimbra attualmente avviene a caldo con possibilità di ripristino in modo retroattivo (percorso da voi indicabile esempio 09/08/2014) dato che la suite di backup è stata implementata in modo retroattivo.
- > La suite collaborativa, in Zimbra, è presente in modo retroattivo, infatti il 100% di contenuti del servizio e comunque con valori di non preminenti allo zero.
- > Altre opzioni sfruttando software di terze parti come ad esempio veeam per ottenere il backup Zimbra in modo retroattivo, infatti il 100% di contenuti del servizio e comunque con valori di non preminenti allo zero.
- > ITO e NPO, rispettivamente I, NPO (il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività) e Zimbra I, NPO (formulare la misura della capacità quantificata di dati che il sistema può gestire e quindi di quanto sopravvivere)

> La invito a visionare periodicamente il nostro BLOG Zimbra all'indirizzo: <http://blog.zimbra.com>

> Dei seguenti link la documentazione Zimbra ufficiale: <http://www.zimbra.com>

- > Zimbra e la piattaforma di collaborazione più diffusa (NPO ITO)
- > Casa e Zimbra Collaborative (NPO ITO)
- > Zimbra vs Microsoft Exchange 2013 (NPO ITO)
- > Documenti Computativi delle diverse tipologie di casella (NPO ITO)

> Mirango in attesa di un suo riscontro ed a disposizione per eventuali chiarimenti, cordiali saluti.

> Federico Gatti
 > M. 348 914121
 > liber.com S.p.A. - e-mail: liber.com@liber.com - T. 0521 619591
 > BLOG Zimbra: <http://blog.zimbra.com>

Allegato n° 1 alla deliberazione
 N° del
 Composto di n° 18 fogli

PROPOSTA 2 : ZIMBRA ZCS - SOLUZIONE ON-PREMISE - Licenza Perpetua
SOLUZIONE . 1 . Licenza Perpetua STANDARD EDITION .GOV

ZCS - Standard Edition - Lic. Standard Edition su Server dedicato. Piattaforma software Zimbra con Web Mail evoluta Ajax, comprensivo di backup a caldo con possibilità di recupero in modo retroattivo, indicando data e ora dell'eventuale ripristino, Antivirus/Antispam, suite collaborativa inclusa.

Soluzione basata su componenti con licenza open, rispondente alle specifiche del C.A.D (Codice dell'Amministrazione Digitale)

AGGIORNAMENTI E UPGRADES LICENZA INCLUSI!!!

<i>CANONE singolo pacchetto da 250 caselle</i>	<i>Pacchetto</i>	<i>Totale per 1.500 MBX</i>
2.476,35 euro / 250 caselle	6 pacchetti da 250 MBX 1.500 ACCOUNT TOTALI	14.858,10 euro* *UNATANTUM
Supporto Vmware, canone annuale che da diritto a tutti gli aggiornamenti di minor e major release oltre al supporto erogato via ticket da Vmware, max 10TT	6 pacchetti da 250 MBX 1.500 ACCOUNT TOTALI	3.160,00 euro /anno

SOLUZIONE . 2 . Licenza Perpetua PROFESSIONAL EDITION .GOV

ZCS - Professional Edition - Lic. Standard Edition su Server dedicato. Piattaforma software Zimbra con Web Mail evoluta Ajax, comprensivo di backup a caldo con possibilità di recupero in modo retroattivo, indicando data e ora dell'eventuale ripristino, Antivirus/Antispam, suite collaborativa inclusa, connettore mobile per dispositivi mobili (iOS, Android, Windows Phone, BlackBerry), connettore MAPI per Outlook.

Soluzione basata su componenti con licenza open, rispondente alle specifiche del C.A.D (Codice dell'Amministrazione Digitale)

AGGIORNAMENTI E UPGRADES LICENZA INCLUSI!!!

<i>CANONE singolo pacchetto da 25 caselle</i>	<i>Pacchetto</i>	<i>Totale per 100 MBX</i>
481,55 euro / 25 caselle	4 pacchetti da 25 MBX 100 ACCOUNT TOTALI	1.926,20 euro* *UNATANTUM
Supporto Vmware, canone annuale che da diritto a tutti gli aggiornamenti di minor e major release oltre al supporto erogato via ticket da Vmware, max 10TT	4 pacchetti da 25 MBX 100 ACCOUNT TOTALI	414,90 euro /anno

* Le licenze devono essere acquistate per multipli di pacchetti da 25, 250, 2500 caselle. Il prezzo complessivo dell'ordine si ottiene determinando il numero opportuno di pacchetti necessario a raggiungere il numero complessivo di caselle richieste.

. Le licenze Zimbra, dove non specificato diversamente, include l'opzione Mobile per la sincronizzazione di device mobili (iPhone, Android, BlackBerry ed altri smartphone).

. Il servizio di supporto è fornito da vmware secondo le specifiche consultabili sul sito di Zimbra alla seguente pagina: http://www.zimbra.com/support/support_overview.html e l'accesso al Zimbra Support Portal.

Il supporto incluso nelle licenze, se non diversamente specificato è di tipo Advanced, ma può essere esteso a supporto di tipo Premium richiedendo una specifica quotazione.

. Nel costo delle licenze perpetue non è compreso il supporto erogato da Zimbra Inc. che deve essere obbligatoriamente acquistato a parte, almeno per il primo anno. Il costo del supporto Advanced si ottiene calcolando il 16% del costo delle licenze acquistate.

. Per l'acquisto delle licenze perpetue si richiede il pagamento anticipato, al momento della conferma d'ordine.

. Le licenze sottoscritte vengono distribuite tramite il portale di supporto Zimbra, le cui chiavi di accesso sono inviate via email all'indirizzo del Cliente finale specificato nel modulo d'ordine.

. Le licenze Zimbra, vengono fornite in accordo con Zimbra's Standard License Agreement (LA)

Per accettazione: Data ____ / ____ / _____

Il Responsabile Legale, (timbro e firma) _____

PROPOSTA 1: ZIMBRA ZCS - SOLUZIONE ON-PREMISE - Licenza Annuale

SOLUZIONE . 1 . Licenza Annuale STANDARD EDITION .GOV		
ZCS - Standard Edition - Lic. Standard Edition su Server dedicato. Piattaforma software Zimbra con Web Mail evoluta Ajax, comprensivo di backup a caldo con possibilità di recupero in modo retroattivo, indicando data e ora dell'eventuale ripristino, Antivirus/Antispam, suite collaborativa inclusa. Soluzione basata su componenti con licenza open, rispondente alle specifiche del C.A.D (Codice dell'Amministrazione Digitale) AGGIORNAMENTI E UPGRADES LICENZA INCLUSI!!!		
<i>CANONE singolo pacchetto da 250 caselle</i>	<i>Pacchetto</i>	<i>Totale per 1.500 MBX</i>
1.737,00 euro / 250 caselle	6 pacchetti da 250 MBX 1.500 ACCOUNT TOTALI	10.422,00 euro* *UNATANTUM

SOLUZIONE . 2 . Licenza Annuale PROFESSIONAL EDITION .GOV		
ZCS - Professional Edition - Lic. Standard Edition su Server dedicato. Piattaforma software Zimbra con Web Mail evoluta Ajax, comprensivo di backup a caldo con possibilità di recupero in modo retroattivo, indicando data e ora dell'eventuale ripristino, Antivirus/Antispam, suite collaborativa inclusa, connettore mobile per dispositivi mobili (IOS, Android, Windows Phone, BlackBerry), connettore MAPI per Outlook. Soluzione basata su componenti con licenza open, rispondente alle specifiche del C.A.D (Codice dell'Amministrazione Digitale) AGGIORNAMENTI E UPGRADES LICENZA INCLUSI!!!		
<i>CANONE singolo pacchetto da 25 caselle</i>	<i>Pacchetto</i>	<i>Totale per 100 MBX</i>
324,00 euro / 25 caselle	4 pacchetti da 25 MBX 100 ACCOUNT TOTALI	1.296,00 euro* *UNATANTUM

- * Le licenze devono essere acquistate per multipli di pacchetti da 25, 250, 2500 caselle. Il prezzo complessivo dell'ordine si ottiene determinando il numero opportuno di pacchetti necessario a raggiungere il numero complessivo di caselle richieste.
- . Le licenze Zimbra, dove non specificato diversamente, include l'opzione Mobile per la sincronizzazione di device mobili (iPhone, Android, BlackBerry ed altri smartphone).
- . Il servizio di supporto è fornito da vmware secondo le specifiche consultabili sul sito di Zimbra alla seguente pagina: http://www.zimbra.com/support/support_overview.html e l'accesso al Zimbra Support Portal.
- Il supporto incluso nelle licenze, se non diversamente specificato è di tipo Advanced, ma può essere esteso a supporto di tipo Premium richiedendo una specifica quotazione.
- . Nel costo delle licenze perpetue non è compreso il supporto erogato da Zimbra Inc. che deve essere obbligatoriamente acquistato a parte, almeno per il primo anno. Il costo del supporto Advanced si ottiene calcolando il 16% del costo delle licenze acquistate.
- . Per l'acquisto delle licenze perpetue si richiede il pagamento anticipato, al momento della conferma d'ordine.
- . Le licenze sottoscritte vengono distribuite tramite il portale di supporto Zimbra, le cui chiavi di accesso sono inviate via email all'indirizzo del Cliente finale specificato nel modulo d'ordine.
- . Le licenze Zimbra, vengono fornite in accordo con Zimbra's Standard License Agreement (LA)

Per accettazione: Data ____ / ____ / ____

Il Responsabile Legale, (timbro e firma) _____

Condizioni Generali di Fornitura

Fatturazione : al momento dell'ordine.
Tempi di consegna : da concordare
Prezzi : iva 22% esclusa
Validità offerta : 30 giorni.
Validità contratto : ANNUALE
Pagamento : bonifico bancario 30 gg d.f.f.m.

RAGIONE SOCIALE	PERSONA DI RIFERIMENTO	DATA
INDIRIZZO	CITTA'	CAP
LOCALITA'	PROVINCIA	P.IVA
E-MAIL DI RIFERIMENTO	TEL.	FAX.
CODICE IBAN	CODICE ABI	CODICE CAB

Per esigenze tecniche la fattura verrà emessa con la data della stipula della presente, per garantire il rispetto delle tempistiche per ambo le parti, nella fornitura dei materiali richiesti.

Note di completamento (OC-S-Notefinali v.1.0)

Tutti gli importi, se non diversamente specificato, sono espressi in euro e indicati iva di legge esclusa.
 Per i servizi soggetti a canone l'accettazione e il relativo contratto si intendono tacitamente rinnovati salvo disdetta da inviarsi entro 60 (sessanta) giorni prima della data di scadenza del contratto medesimo mediante lettera raccomandata a.r..
 In caso di licenze d'uso di sistemi e/o servizi telematici e informatici, qualora il relativo canone dovesse subire variazioni a causa dell'aumento dei prezzi da parte dei relativi licenzianti - quale, a titolo esemplificativo, la società VMware Zimbra Inc., licenziante del servizio Zimbra -, ilger.com dovrà immediatamente comunicare l'ammontare del canone aggiornato al Cliente via fax o via mail. Il Cliente, qualora non intenda accettare le nuove condizioni, avrà diritto di recesso da esercitare tramite invio di raccomandata a.r. Qualora tale comunicazione dovesse pervenire al Cliente successivamente allo scadere dei 60 giorni di preavviso di cui al punto 8), in deroga a tale termine, il Cliente avrà diritto di recesso da esercitarsi tramite invio di raccomandata che dovrà pervenire alla ilger.com, entro e non oltre 3 giorni prima della data di scadenza. Anche ilger.com avrà autonomo diritto di recesso da esercitarsi tramite invio di raccomandata al Cliente; tale recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dall'avvenuto ricevimento della suddetta raccomandata da parte del Cliente medesimo. In mancanza dell'esercizio del diritto di recesso da una delle Parti e/o in caso di mancato rispetto dei termini di cui sopra, il contratto dovrà intendersi rinnovato alle nuove condizioni aggiornate.
 Qualora il Cliente sia rivenditore dei servizi offerti da ilger.com, lo stesso dovrà fornire a ilger.com tutti i dati del cliente finale necessari al corretto espletamento dei servizi. Sino a che saranno validi ed efficaci i rapporti contrattuali tra ilger.com e il rivenditore con riferimento ai servizi erogati a tale cliente finale, ilger.com non potrà creare rapporti contrattuali e/o commerciali diretti con tale cliente finale e in particolare non potrà rinnovare direttamente il canone di servizio, predisporre eventuali implementazioni e/o fornire ulteriori servizi Cloud che nel corso della vigenza del contratto dovessero emergere. In tale caso, ilger.com avrà come unica ed esclusiva controparte contrattuale il Cliente-rivenditore. Resta inteso che, qualora venisse meno il rapporto contrattuale fra ilger.com e il Cliente-rivenditore con riferimento ai servizi erogati al singolo cliente finale, sarà - come in effetti è - escluso qualsiasi patto di non concorrenza e, con riferimento al suddetto cliente finale, le parti saranno libere da ogni reciproco vincolo, per qualsiasi titolo e ragione.
 In caso di registrazione e/o di gestione di un nome a dominio Internet, i tempi, le modalità e l'esito della registrazione dipendono dall'autorità preposta. ILEGER.COM non può in alcun modo essere ritenuta responsabile per ritardi/ disservizi e/o esiti negativi della procedura di registrazione e/o di mantenimento se non derivanti da suo dolo e/o sua colpa grave. Il Cliente garantisce che il nome a dominio di cui si chiede la registrazione è liberamente disponibile e non viola i diritti di terzi in qualunque modo. Il Cliente è proprietario del nome a dominio e responsabile esclusivo del suo utilizzo. Il Cliente si impegna a manlevare ILEGER.COM da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, di qualunque genere, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da ILEGER.COM quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in contratto e/o comunque connesse all'uso del dominio registrato, anche in ipotesi di risarcimento di danni causati da terzi a qualunque titolo. Salvo se non diversamente specificato la fatturazione avviene al momento della conferma ordine con modalità di pagamento standard R.I.B.A. 30 GG. D.F. La fatturazione di canoni periodici avviene in modalità trimestrale anticipata. Per le forniture hardware è previsto un anticipo pari al 30% dell'importo. Salvo se non diversamente specificato il servizio non comprende attività di data entry e digitalizzazione immagini nonché manutenzione e aggiornamento spazio web e database. In caso di irregolarità nel pagamento di eventuali fatture è facoltà di ilger.com sospendere, previa comunicazione scritta al Cliente di messa in mora, i servizi erogati ed inviare disdetta per eventuali nomi a dominio registrati allo stesso anche ai sensi degli artt. 1341, 1373 CC. ilger.com non può in alcun modo essere considerata responsabile dei contenuti immessi o pubblicati anche in Internet o spazio web dal cliente ma si riserva facoltà di sospendere il servizio qualora ravvisi comportamenti in contrasto con le normative in vigore dandone informazione alla pubblica autorità. Eventuali ritardi nella consegna di materiale da parte del cliente non sospende i termini di fatturazione e pagamento pattuiti così come per ritardi o impossibilità causata da apparecchiature non conformi e non fornite da ilger.com.
 Salvo se non espressamente previste non sono comprese attività di assistenza tecnica, manutenzione o formazione sui servizi e rogati oggetto della presente offerta nonché su software di terze parti. Se non espressamente pattuito la garanzia su apparecchiature hardware fornite segue le prescrizioni del produttore o importatore ufficiale per il mercato italiano. Se non espressamente previsto i contenuti creativi (loghi e immagini) sono forniti a cura del Cliente con manleva per ilger.com da responsabilità di verifica sulla esistenza di eventuali diritti di autore di soggetti terzi.
 La firma per accettazione in calce al documento implica anche immediata accettazione, in tutte le sue parti, della presente offerta e in esso e nei suoi allegati contenuto (art. 1341 CC). Per quanto non specificatamente previsto, si rinvia pertanto alle Condizioni Generali di Fornitura.

Accettazione offerta commerciale (OC-H-Confordine v.1.0)

Per confermare l'ordine compilare tutti i campi richiesti e siglare in ogni pagina con firma estesa e timbro dove previsto ed inviare a mezzo fax al numero 0521 1851951

Per accettazione: Data ____ / ____ / _____ Il Responsabile Legale, (timbro e firma) _____

Si approva specificatamente, dopo attenta lettura, oltre all'offerta commerciale nella sua globalità anche la portata delle note di completamento sopra indicate dalle lettere da A a O.

Per accettazione: Data ____ / ____ / _____ Il Responsabile Legale, (timbro e firma) _____

Definizione degli SLA "soluzione ONSITE"

Di seguito sono riportate le specifiche del servizio di supporto fornito da ilger.com S.r.l.; il documento descrive le modalità di presa in carico, le tempistiche e le modalità di erogazione del servizio di supporto relativo al prodotto Zimbra Collaboration Server (nella sua versione Network Edition o Open Source Edition) e alle attività ad esso correlate.

Premesse:

- a) per tempo di prima risposta si intende il periodo di tempo che intercorre fra la segnalazione e la conferma effettiva che il problema è stato preso in carico dal reparto tecnico.
- b) Per erogazione del servizio si intendono gli interventi tecnici messi in atto per perseguire la risoluzione del problema segnalato.
- c) il supporto descritto è limitato ai soli prodotti e servizi forniti da ilger.com S.r.l.
- d) per consentire una corretta esecuzione del servizio di manutenzione, il cliente dovrà sempre provvedere a:
 - comunicare il nominativo di uno o più Responsabili qualificati che avranno l'autorità di rappresentare il cliente per tutte le tematiche relative a questo servizio e che dovranno fornire tutte le informazioni tecniche e logistiche necessarie
 - garantire al personale tecnico di ilger.com libero accesso ai locali e ai sistemi, nonché fornire tutte le informazioni necessarie per poter operare sui sistemi (es. password, indirizzi di rete, parametri, percorsi, file di configurazione) anche da remoto, al fine di svolgere le attività necessarie
 - mettere, comunque, i tecnici di ilger.com S.r.l., in condizione di svolgere tutte le attività volte a portare termine il servizio di supporto richiesto.

Il servizio di Help Desk è operante dalle 9:00-19:00 lunedì-venerdì festivi esclusi per :

- Richieste di informazioni tecniche
- Identificazione del corretto impiego dell'applicativo o strumenti connessi
- Supporto tecnico per risoluzioni problemi in telediagnosi
- Consulenze in generale sulla piattaforma

Il punto di contatto per il supporto amministrativo e tecnico deve avvenire nel seguente ordine :
Web. <http://www.ilger.com/ticketing> | Tel. 0521 618591 (09:00-18:00 dal lunedì al venerdì)

FASI GESTIONE, PRESA IN CARICO ED INTERVENTO RISOLUTIVO

- segnalazione di una problematica ed attivazione di un ticket di supporto dal portale <http://www.ilger.com/ticketing>
- presa in carico delle richieste pervenute via ticketing o al Call Center secondo gli SLA di seguito indicati
- assegnazione del ticket ad un operatore di Helpdesk
- definizione del problema se BLOCCANTE o NON BLOCCANTE
- diagnosi preliminare e per eventuale raccolta di informazioni se necessario.
- intervento di un tecnico specializzato :
 - a. di tipo consulenziale via telefono.
 - b. di tipo On-site o da remoto.

**è consigliabile indicare una numerazione telefonica sempre reperibile, in modo da poter essere rintracciati quando necessario.

Definizione degli step per la gestione degli interventi di supporto:

1. Ogni richiesta viene registrata nel sistema di supporto ed è accessibile a tutti membri del Team di Supporto
2. Il ticket viene assegnato a un operatore di HelpDesk
3. Il Team di Supporto assegna la priorità alle richieste in base in riferimento alla tabella "Categorie di urgenza"
4. Il tecnico che prende in carico il ticket, darà evidenza al cliente di aver preso in carico la segnalazione, dando esplicita evidenza del livello di Urgenza assegnato.
5. Dopo un ragionevole troubleshooting, un caso irrisolto viene inoltrato per la risoluzione al reparto di Engineering.
6. Nota: Richieste inerenti Bug e Enhancement seguono lo stesso processo di richiesta, ma non vengono scalati dai ticket a disposizione.
7. Lo staff tecnico comunica il termine dell'intervento procedendo alla chiusura del ticket e ne dà comunicazione al cliente. Il cliente potrà dare evidenza scritta che il problema non è stato effettivamente risolto entro e non oltre 5 giorni lavorativi (in tal caso il ticket potrà essere riaperto).

Per accettazione: Data ____ / ____ / _____

Il Responsabile Legale, (timbro e firma) _____

Categorie di urgenza

Tipo di disservizio Codice di disservizio	Cod. disservizio
Interruzioni di servizio, down di sistema Down del servizio in produzione e nessuna soluzione alternativa immediatamente disponibile. Per down del servizio in produzione si intende: <ul style="list-style-type: none"> • interruzione dei servizi quali: accesso alla webmail, invio e ricezione della posta • interruzione dei servizi per almeno il 50% degli utenti o dei server in produzione. -Non rientrano nel livello U1 le nuove installazioni, le installazioni di test e le installazioni che non sono in produzione. -Non rientrano nel livello U1 le interruzioni dei servizi dovuti alla mancanza di connettività. -Il livello U1 copre soltanto i disservizi lato server e non i problemi derivanti dall'utilizzo dei client per il singolo utente. -Il livello U1 prevede che il cliente metta a disposizione una risorsa tecnica dedicata per tutta la durata dell'intervento di ripristino delle funzionalità, se il cliente non è in grado di mettere a disposizione la risorsa richiesta, il livello di urgenza passerà automaticamente a SEV-2 	U1
Malfunzionamenti di funzionalità principali Maggiori funzionalità del software gravemente compromesse Questo livello prevede: <ul style="list-style-type: none"> • che le attività di base del servizio proseguono in modo parziale • Il livello SEV-2 comprende le installazioni in produzione, o quelle incrementali Rientrano nel livello SEV-2 le installazioni in produzione e gli interventi incrementali	U2
Malfunzionamenti di funzionalità secondarie Alterazione di alcuni componenti ZIMBRA, ma proseguimento del regolare funzionamento delle attività basilari del software Questo livello prevede: <ul style="list-style-type: none"> • malfunzionamenti nelle componenti minori Rientrano nel livello SEV-3 le installazioni in produzione e gli interventi incrementali	U3
Assistenza sui prodotti in versione BETA, o su licenza TRIAL Questo livello prevede: <ul style="list-style-type: none"> • supporto ai componenti rilasciati in BETA • supporto alle versioni con licenza TRIAL • supporto a installazioni di test e non in produzione • supporto a interventi straordinari (aggiornamenti o variazioni alla struttura di rete ecc.) 	U4
Miglioramenti (Enhancement), richieste e domande a carattere generico	U5

Il miglioramento di aspetti e funzionalità, i miglioramenti e gli aggiornamenti, le domande generali, le configurazioni generali o le domande sull'utilizzo non rientrano nel supporto, ma devono essere quotati a parte come servizi professionali.
 Nota Bene: Le richieste di supporto derivanti da qualsiasi intervento straordinario e particolarmente invasivo (aggiornamento di sistema, variazioni alla struttura di rete, ecc) svolto autonomamente dal cliente, senza un adeguato preavviso a ilger.com, saranno sempre classificate come U4, e saranno, quindi gestite con i tempi previsti per questa categoria, nel pacchetto di supporto acquisito.

Tabella riepilogativa costi :

Tipologia Supporto	lunedì - venerdì (8:30 - 19:00)	lunedì - venerdì (9:00 - 18:00)	lunedì - venerdì (9:00 - 18:00)
Presenza in carico per interruzioni di servizio, down di sistema (U1)	120 min	180 min	240 min
Funzionalità principali (U2)	160 min	180 min	240 min
Tempo di risposta iniziale per segnalazioni nelle categorie (U3-U9)	24 H	48 H	48 H
Supporto via e-mail/ticket	50 TT	30 TT	30 TT
Controllo e ottimizzazione del sistema, aggiornamento di major/minor release	2 giornate da remoto	1 giornata da remoto 2 giornate da remoto	1 giornata da remoto
Pacchetto ZIMLET	incluso	incluso	incluso
Importi applicati per interventi fuori dal presente supporto			
Intervento durante l'orario lavorativo (9:00 - 18:00 dal lun al ven)	75,00 euro + iva	75,00 euro + iva	75,00 euro + iva
Intervento fuori dall'orario lavorativo (9:00 - 18:00 dal lun al ven)	95,00 euro + iva	95,00 euro + iva	95,00 euro + iva
Intervento da remoto	500,00 euro + iva giornata / uomo	500,00 euro + iva giornata / uomo	500,00 euro + iva giornata / uomo
Intervento onsite presso il cliente	650,00 euro + iva giornata / uomo	650,00 euro + iva giornata / uomo	650,00 euro + iva giornata / uomo
Canone mensile	480,00 euro + IVA / mese per supporto e reperibilità	420,00 euro + IVA / mese per supporto e reperibilità	380,00 euro + IVA / mese per supporto e reperibilità

Per accettazione: Data ____ / ____ / ____

Il Responsabile Legale, (timbro e firma) _____

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI INTERNET

1.0 Oggetto

1.1 ILGER.COM (di seguito "ILGER.COM") offre servizi informatici e telematici e/o servizi internet e fornirà al cliente (di seguito "Cliente") tali servizi (di seguito "Servizi").

Alle condizioni di seguito specificate.

1.2 Il Cliente fornirà a ILGER.COM ogni informazione, notizia e dato e/o ogni altro ritenuto utile ai fini dell'esecuzione del presente contratto

1.3 È espressamente vietato il trasferimento, anche parziale, a terzi dei servizi oggetto del presente contratto.

2.0 Conclusione del Contratto

2.1 La richiesta di erogazione dei Servizi, che varrà come proposta di contratto verrà effettuata dal Cliente: a) telefonicamente al numero 0521 1855152; b) attraverso la trasmissione a ILGER.COM del presente modulo debitamente datato e sottoscritto in ogni sua parte, a mano o a mezzo del servizio postale, presso: ILGER.COM, Servizio Clienti, Strada Provinciale per Busseto, 28/a 43010 Bianconese di Fontevivo, Parma, ovvero attraverso fax al numero 0521 1851951

2.2 ILGER.COM si riserva di non accettare la proposta di contratto nei seguenti casi: a) qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di ILGER.COM; b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, oppure abbia chiesto ammissione o risulti soggetto a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; c) qualora sussistano ostacoli di natura tecnico-organizzativa, che saranno tuttavia specificatamente indicati da ILGER.COM per iscritto, nella dichiarazione di rifiuto della proposta contrattuale. Fatta eccezione per il caso di cui al punto c), ILGER.COM non sarà tenuta a comunicare al Cliente la propria decisione di non accettare la proposta di contratto. Il presente contratto è comunque condizionato dalla verifica tecnica di attivabilità. Laddove il servizio non potesse essere reso disponibile in fase di installazione, ILGER.COM si impegna a restituire al cliente eventuali importi prepagati ed a considerare nullo il presente contratto. Null'altro sarà dovuto al cliente.

3.0 Durata, Proroga tacita, Recesso

3.1 Il presente contratto avrà la durata di 12 (dodici) mesi dalla data di conclusione e si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriore periodo di 12 (dodici) mesi, qualora non venga data da una delle parti disdetta a mezzo lettera raccomandata a.r. spedita almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza del contratto stesso.

a : ILGER.COM S.r.l., Strada Provinciale per Busseto, 28/a 43010 Bianconese di Fontevivo, Parma

3.3 ILGER.COM potrà in qualunque momento recedere dal presente contratto, previa comunicazione scritta inviata con 60 (Sessanta) giorni di anticipo.

3.4 In caso di cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto, il Cliente dovrà comunque pagare il corrispettivo dovuto e non ancora pagato al momento della scadenza e dovrà restituire immediatamente le apparecchiature di proprietà di ILGER.COM eventualmente messe a disposizione del Cliente o installate presso il medesimo.

4.0 Servizio Clienti, Variazione, Configurazione Servizi

4.1 Le eventuali segnalazioni e richieste relative a malfunzionamenti nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi dovranno essere comunicate per telefono ad un operatore ILGER.COM qualificandosi con un identificativo o via posta elettronica email all'indirizzo: info@ilger.com o per iscritto a ILGER.COM Strada Provinciale per Busseto, 28/a 43010 Bianconese di Fontevivo, Parma.

4.2 Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità e comunque non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla presentazione della segnalazione. È fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454 cod. civile.

4.3 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere comunicata per iscritto a ILGER.COM Servizio Clienti.

4.4 ILGER.COM darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà

6.0 Corrispettivi, Pagamenti

6.1 I corrispettivi saranno quelli indicati nel presente Contratto. ILGER.COM avrà facoltà di variare i corrispettivi previa comunicazione al Cliente da inviarsi con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo.

6.2 Tutte le fatture dovranno essere pagate dal Cliente con le modalità contrattuali indicate.

6.3 Tutte le somme dovute a ILGER.COM sono al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) e di ogni altra imposta applicabile da pagarsi secondo quanto in vigore, dietro presentazione della relativa fattura.

6.4 Decorso inutilmente il termine di pagamento, ILGER.COM potrà altresì sospendere l'erogazione dei servizi nei tempi e nelle modalità previste ai successivi art. 8.1. lett. a) e art. 10.

7.0 Reclami sulla fatturazione, Richieste di rimborso

7.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione potrà farlo mediante comunicazione da inviarsi per raccomandata indirizzata a: ILGER.COM, Strada Provinciale per Busseto, 28/a 43010 Bianconese di Fontevivo, Parma. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata.

ILGER.COM esaminerà il reclamo ed invierà al Cliente i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente gli stessi verranno rimborsati mediante accredito sulla fattura successiva. Il Cliente che reputi insoddisfante l'esito del reclamo potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da ILGER.COM ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dal successivo art. 13.

8.0 Sospensione del Servizio

8.1 ILGER.COM potrà, a sua esclusiva discrezione e dando congrua comunicazione scritta al Cliente, sospendere la fornitura del Servizio senza che il Cliente abbia diritto ad alcun risarcimento, in tutti i casi in cui: a) ILGER.COM abbia diritto di risolvere il contratto con il cliente ai sensi del successivo art. 10, ovvero b) la sospensione sia opportuna al fine di evitare una violazione delle proprie licenze oppure sia la conseguenza di una richiesta o un ordine di una autorità pubblica, di prestatori di servizi di emergenza, o di altre competenti autorità amministrative; oppure c) ILGER.COM debba effettuare dei lavori di emergenza sulla rete; oppure d) ILGER.COM abbia ragione di credere che il servizio venga utilizzato per scopi illeciti od impropri; oppure e) il Cliente sia inadempiente per fatture scadute rimaste insolute.

8.2 Qualora la sospensione sia causata da atto od omissione del Cliente, quest'ultimo dovrà rimborsare a ILGER.COM tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e per la riattivazione del Servizio.

9.0 Limitazioni di responsabilità

9.1 ILGER.COM non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da (a) forza maggiore, (b) errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente, (c) interruzione totale o parziale del servizio di accesso fornito da altro operatore di telecomunicazioni.

9.2 ILGER.COM non sarà responsabile né verso il Cliente, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di ILGER.COM.

Il Cliente informerà entro 10 (dieci) giorni ILGER.COM circa ogni interruzione totale o parziale di accesso fornito dall'operatore delle telecomunicazioni. Il Cliente sarà responsabile dei danni che ILGER.COM dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione.

9.4 In ogni caso il Cliente garantisce e manleva espressamente ILGER.COM nei confronti di terzi che per qualsiasi motivo e/o ragione si ritengano lesi dai contenuti e/o dati dallo stesso Clienti derivanti e/o forniti e in qualunque modo utilizzati nell'esecuzione del servizio, oggetto del presente contratto, senza eccezione alcuna.

10.0 Risoluzione del contratto

10.1 Il contratto deve intendersi risolto di diritto ai sensi e per

comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni eventualmente richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente.

4.5 Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da ILGER.COM o da terzi incaricati da ILGER.COM muniti di contrassegno di riconoscimento.

4.6 Nel caso in cui, a causa di difetti nei Servizi, il Cliente debba utilizzare servizi forniti da terzi, ILGER.COM non sarà in alcun modo responsabile per i costi addebitati da tali terzi al Cliente.

5.0 Modifiche in corso di erogazione e nelle more del rinnovo

5.1 ILGER.COM potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione inviata al Cliente ai sensi del successivo comma.

5.2 Le modifiche di cui al precedente punto avranno effetto solo dopo 30 (trenta) giorni dalla data in cui saranno state portate a conoscenza del Cliente attraverso i mezzi di informazione o comunicate unitamente alle fatture o con separato avviso o via fax o via e-mail.

5.3 In particolare, se la modifica di cui al comma precedente comporti un aumento del prezzo del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, il Cliente potrà recedere dal Contratto, con effetto immediato, mediante comunicazione da inviarsi per raccomandata a ILGER.COM.

5.4 Qualora le modifiche e/o variazioni contrattuali dipendano da condizioni imperative poste dai fornitori della Ilger.com alla stessa, qualora tali modifiche e/o variazioni rendano troppo onerosa e non conveniente l'erogazione del servizio a favore del Cliente, Ilger.com, in deroga ai termini di cui all'art. 3, potrà recedere dal contratto tramite invio di raccomandata a.r. alla Cliente. Tale recesso avrà efficacia trascorsi 30 giorni dall'avvenuto ricevimento della suddetta raccomandata; in tale periodo non verrà applicata alcuna variazione e/o modifica contrattuale al presente contratto.

gli effetti dell'art. 1456 c.c. qualora il Cliente: a) non ottemperi al pagamento anche di una fattura; b) usi in modo improprio e/o illecito i Servizi offerti; c) sia stato assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente; d) non ottemperi comunque alle sue obbligazioni derivanti dal presente contratto.

10.2 In caso di intervenuta risoluzione del contratto Cliente, oltre a dover corrispondere a ILGER.COM integralmente quanto dovuto, dovrà ancora risarcire integralmente tutti i danni subiti dalla medesima a seguito dei propri inadempimenti contrattuali.

10.3 E' comunque riservata la facoltà a ILGER.COM di intimare al Cliente l'adempimento delle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1454 cod. civ mediante invio di lettera raccomandata A.R. e risolvere il contratto, decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla relativa diffida ad adempiere, salvo il risarcimento del danno.

11.0 Trattamento dei Dati Personali

11.1 Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni il Cliente autorizza ILGER.COM a utilizzare e trattare i dati personali alla stessa forniti, dichiarando fin d'ora di essere a conoscenza e di essere stato informato delle finalità e delle modalità del trattamento e che gli stessi verranno trattati da ILGER.COM solo e esclusivamente ai fini dell'esecuzione del presente contratto e/o dell'adempimento di un obbligo legale ad esso connesso.

11.2 ILGER.COM si obbliga a non divulgare a terzi i dati personali del Cliente e a mantenerli riservati. Il Cliente presta tuttavia il proprio consenso alla trasmissione dei propri dati da parte di ILGER.COM a soggetti da lei delegati per scopi necessari all'esecuzione del Contratto o per l'espletamento di Servizi connessi con l'oggetto del presente Contratto. Il trattamento dei predetti dati personali non necessita del consenso del Cliente ai sensi dell'articolo 24 del D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni.

11.3 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 7 del D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni e che potrà far valere rivolgendosi a ILGER.COM S.r.l.

13. Foro esclusivo competente. Per qualsiasi controversia derivante dai rapporti di fornitura disciplinati dalle presenti condizioni generali o comunque con le stesse connesse, sarà competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria del foro di Parma con espressa, concorde esclusione di qualsiasi altro foro eventualmente concorrente o alternativo.

Per accettazione: Data ____ / ____ / ____

Il Responsabile Legale, (timbro e firma) _____

A sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ. le parti approvano specificatamente le seguenti clausole:

art.2 (conclusione del contratto)

art. 3 (durata, proroga tacita, recesso)

art.5 (modifiche in corso di erogazione e nelle more del rinnovo)

art.7 (Reclami sulla fatturazione, Richieste di rimborso)

art. 8 (sospensione del servizio)

art. 9 (limitazione delle responsabilità)

art.10 (risoluzione del contratto)

art. 13 (foro esclusivo competente)

Per accettazione: Data ____ / ____ / ____

Il Responsabile Legale, (timbro e firma) _____

Consumer



Government



Educational



Non-profit organization

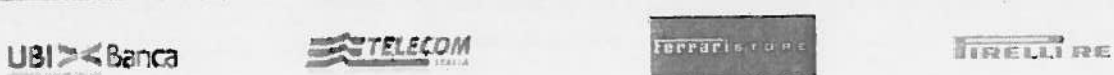
Financial Services



Healthcare



Cloud Computing



Confronto tra Zimbra e le principali piattaforme di posta elettronica e collaborazione

Autore: Federico Germi – federico@ilger.com
Data Ultimo Aggiornamento: 11 luglio 2013

Introduzione

La posta elettronica è un'applicazione indispensabile. Solo poche altre applicazioni possono essere considerate più strategiche di questa per il successo di un'azienda di qualsiasi dimensione. Originariamente nata come strumento di comunicazione, la posta elettronica è di fatto diventata per molte società un archivio di informazioni di business e quasi ovunque funge da piattaforma per la messaggistica, il coordinamento e la collaborazione.

Ma l'evoluzione della posta elettronica è tutt'altro che conclusa:

.Funzionalità: le aspettative degli utenti circa l'utilizzo agevole e coerente della posta elettronica sono molto alte e le preferenze relative all'interfaccia utente sono spiccate

.Piattaforme: tradizionalmente collocata nei server aziendali, la posta elettronica guida la migrazione alla virtualizzazione, ai dispositivi mobili e al cloud

.Dispositivi: gli indispensabili desktop, notebook, telefoni o tablet supportano tutti la posta elettronica, generando così un'infinita serie di problematiche di supporto

Le crescenti aspettative degli utenti si scontrano spesso con le barriere aziendali costituite dal costo della soluzione e dai tempi di amministrazione. Man mano che scadono i contratti per le soluzioni di posta elettronica tradizionali, molte aziende valutano sistemi alternativi.

Circoscrivere la scelta

Un tempo era tutto più semplice: la maggior parte delle aziende utilizzava Microsoft Exchange Server e i client Outlook; mentre le organizzazioni scolastiche e no-profit prediligevano Novell GroupWise. Pur essendo entrambe potenti soluzioni on-site, hanno faticato a supportare la proliferazione di nuovi dispositivi e il passaggio alla virtualizzazione e al cloud. Google Apps, applicazione cloud nativa, ha invece incontrato il problema opposto nell'offrire affidabilità e valore aziendale a partire dalla sua natura online.

Il luogo in cui risiede un'applicazione e chi ne è il proprietario sono elementi importanti da considerare. Tuttavia, gli utenti, gli amministratori e i responsabili aziendali sono più attenti al valore offerto da una soluzione di posta elettronica rispetto alle risorse che consuma: on-site, online o mobili. In considerazione del valore aziendale che offre in termini di tempo e denaro, Zimbra rappresenta un caso interessante, poiché si tratta di una soluzione aperta che garantisce un'esperienza utente coerente e ricca di funzioni sia on-site, sia in ambienti virtuali o cloud.

Criteri di selezione, esperienza d'uso coerente

Gli utenti sono più produttivi quando la posta elettronica funziona in modo analogo e intuitivo sia online che offline, indipendentemente dal sistema operativo, dal client o dal browser utilizzati. Modalità di funzionamento non coerenti e subordinate alla piattaforma generano ritardi, errori, richieste di assistenza e riducono sensibilmente la soddisfazione degli utenti.

Tuttavia, la mancanza di coerenza è un aspetto comune alla gran parte delle soluzioni di posta elettronica. Novell GroupWise offre i feed RSS e i calendari di gruppo solo sul proprio client Windows e la sua interfaccia web non supporta nemmeno l'ordinamento dei messaggi e-mail. In Microsoft Office Outlook Web Access (OWA) mancano numerosi plug-in di produttività disponibili per Outlook. Alcuni elementi di base, ad esempio attività, promemoria e composizione in formato HTML sono disponibili solo in OWA Premium che non è offerto per Safari su Windows o per Google Chrome sulle piattaforme non Windows. Utilizzato offline, Gmail non dispone della funzionalità trascinalto e cartelle, obbligando così molti utenti a utilizzare un client diverso per l'impiego offline con conseguente aumento dei costi di supporto. L'accesso wireless, la virtualizzazione e il cloud computing contribuiscono a creare un ambiente di elaborazione globale continuo in cui gli utenti si aspettano modalità di utilizzo e funzionalità analoghi per tutte le applicazioni strategiche. Con Zimbra, tutto questo è già disponibile, grazie a un client per desktop che funziona allo stesso modo sia online, sia offline e che presenta le medesime funzionalità su Safari, Internet Explorer, Firefox e Chrome sui client Windows, Mac e Linux. Inoltre, Zimbra offre agli utenti di Outlook il supporto completo del loro client preferito, senza alcuna perdita di funzionalità importante.

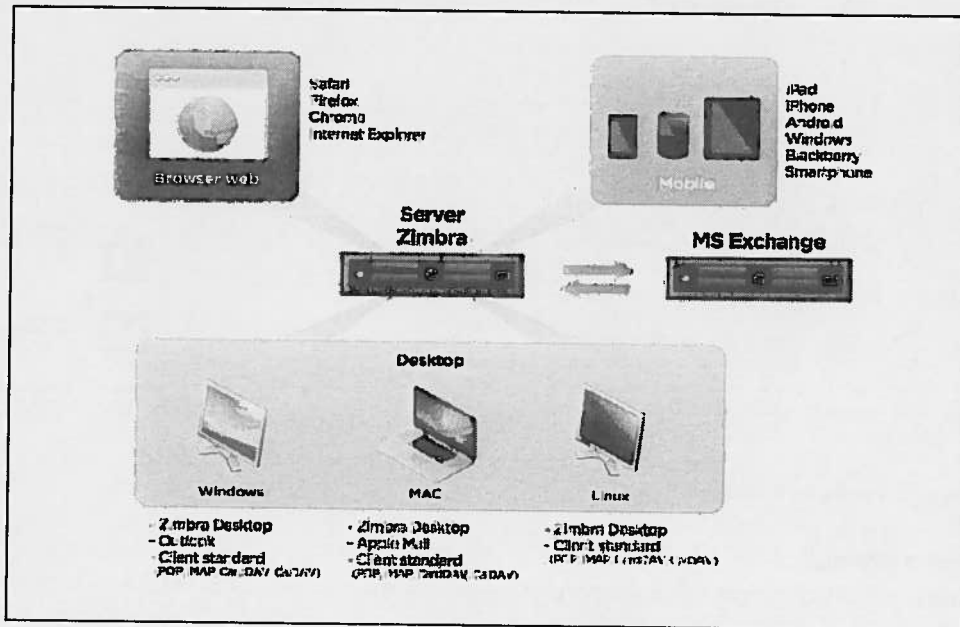
Supporto dei dispositivi

Gli analisti di settore confermano ciò che qualunque osservatore può constatare in ufficio o al bar: l'eterogeneità dei dispositivi è in costante aumento. Tuttavia, le alleanze e la concorrenza tra produttori, operatori di rete e fornitori di software generano di fatto limiti, ostacoli e incompatibilità. Novell GroupWise offre la funzionalità di sincronizzazione mobile su più piattaforme solo se viene sottoscritto un contratto di assistenza. Il flusso di lavoro di Microsoft Outlook su Mac è diverso e molte funzionalità non sono presenti. Google Sync è in grado di archiviare, ma non di eliminare, i messaggi e-mail dai dispositivi Apple. E ad ogni nuovo dispositivo introdotto, la complessità aumenta.

L'impegno di Zimbra verso l'utilizzo di standard aperti si estende a tutti i client di posta elettronica di terze parti che supportano i protocolli IMAP, POP, CardDAV, CalDAV e iSync di Apple, inclusi gli smartphone iPhone, Android, Windows e BlackBerry. Zimbra rafforza tale impegno mediante rapporti di stretta collaborazione con i principali fornitori di hardware, sistemi operativi, software applicativo e provider di rete del settore.

Google Sync è in grado di archiviare, ma non di eliminare, i messaggi e-mail dai dispositivi Apple. E ad ogni nuovo dispositivo introdotto, la complessità aumenta.

L'impegno di Zimbra verso l'utilizzo di standard aperti si estende a tutti i client di posta elettronica di terze parti che supportano i protocolli IMAP, POP, CardDAV, CalDAV e iSync di Apple, inclusi gli smartphone iPhone, Android, Windows e BlackBerry. Zimbra rafforza tale impegno mediante rapporti di stretta collaborazione con i principali fornitori di hardware, sistemi operativi, software applicativo e provider di rete del settore.



Accesso a Zimbra con qualsiasi dispositivo e massima compatibilità con i client di posta elettronica per desktop esistenti.

Estensibilità

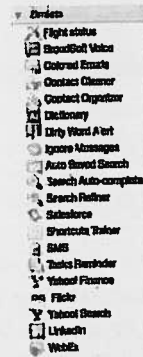
L'estensibilità delle applicazioni aziendali non deve limitarsi alla possibilità di scaricare applicazioni di tipo business: gli utenti e gli amministratori necessitano di plug-in e API (Application Programming Interface) per l'integrazione con i servizi web e con le applicazioni enterprise personalizzate o di terzi. Questo permette agli utenti di lavorare utilizzando qualsiasi dispositivo o piattaforma secondo le proprie esigenze.

La scarsa integrazione con le applicazioni limita tuttavia la produttività della maggior parte delle soluzioni e-mail. In Novell GroupWise manca un set completo di API per i servizi web e molti plug-in sono disponibili solo per il client Windows. Microsoft Outlook offre un ampio set di API e plug-in, ma molti di essi, inclusi i plug-in per Salesforce.com, non sono disponibili per la versione web e possono risultare incompatibili con quelli aggiunti dagli utenti nei client di Outlook per desktop. I documenti, i fogli di calcolo e i gadget di Google Apps funzionano in modo diverso rispetto alle soluzioni di Microsoft Office che gli utenti ben conoscono e utilizzano ampiamente; La compatibilità dei file non è garantita e numerose funzionalità non sono disponibili.

Il client desktop, il client web e l'interfaccia di amministrazione di Zimbra possono essere estesi tramite le "zimlet", ovvero applicazioni aggiuntive compatibili su tutte le piattaforme, che semplificano l'estensione, l'integrazione e la personalizzazione. Nel client è incluso un set di zimlet di base ed è possibile scaricarne altre dalla Zimlet Gallery o crearne di nuove per l'integrazione con database, applicazioni e strumenti di produttività standard di settore o aziendali.

Le Zimlet, sono dei plugin che consentono di integrare informazioni e contenuti di terzi con le funzioni di Zimbra Web Client e di interagire con diversi tipi di contenuti nei messaggi email.

- La Zimlet Social... "social-hub" che integra servizi di terze parti tra cui Twitter, Facebook e LinkedIn
- La Zimlet di Trenitalia... Prendi sempre il treno giusto con Zimbra
- La Zimlet Fax... 4 semplici modi per inviare il tuo fax da Zimbra
- La Zimlet Vtiger o SugarCRM... Quando una email genera una azione
- La Zimlet WebEx... Organizzare conference non è mai stato così semplice
- La Zimlet VoIP... Le email e il telefono si chiamano
- La Zimlet Spell Check Language From Body... La Zimlet che capisce in che lingua scrivi



Estensione di Zimbra con applicazioni di terze parti.

Distribuzione e scalabilità

La virtualizzazione e il cloud computing promettono implementazione e scalabilità più rapide e flessibili per soddisfare picchi nella domanda o esigenze di crescita rapida. Tuttavia, virtualizzare e scalare soluzioni e-mail basate su un'infrastruttura fisica può risultare problematico. Ad esempio, Novell GroupWise richiede l'acquisto di una costosa suite di gestione dei file per l'ottimizzazione dell'archiviazione nelle implementazioni su larga scala. Microsoft Exchange offre l'alta disponibilità (HA) per la cassetta di posta di Exchange ma non per l'intera applicazione in ambienti in cui sono distribuiti ruoli server. Inoltre, questa funzionalità è specifica di Exchange:

l'estensione di HA a SharePoint e ad altre piattaforme di collaborazione richiede una soluzione separata.

Google Apps ha introdotto di recente la gestione delle policy degli utenti, una funzionalità essenziale per le implementazioni di grandi dimensioni, ma manca ancora la possibilità di definire policy e impostazioni di configurazione diverse per i domini che possono richiedere autorizzazioni o livelli di protezione differenti.

E poiché Google Apps non offre alcuna opzione per la distribuzione on-site, le aziende devono affidarsi alle policy e alle procedure di Google per la sicurezza, la privacy e la disponibilità, un fattore che ne inibisce l'adozione da parte delle aziende che operano in settori sensibili o di quelle esposte a rischi politici e sociali.

Zimbra, che è un'applicazione diffusa in 110 paesi e collaudata in ambienti di produzione, offre un'opzione per la distribuzione on-site con gestione dell'archiviazione gerarchica integrata o, in alternativa, una soluzione in hosting SaaS (Software as a Service) o Cloud. Zimbra è inoltre equipaggiata di un'appliance virtuale software, basata su VMware vSphere e implementabile in meno di 10 minuti, che offre un'interfaccia di amministrazione semplificata e subordina l'applicazione e il sistema operativo a un'unica policy di gestione del ciclo di vita in modo da ridurre la complessità dell'assistenza. L'appliance virtuale di collaborazione Zimbra si avvale della piattaforma vSphere per offrire alta disponibilità, backup e disaster recovery integrati in una soluzione aziendale completa.

Amministrazione e supporto

I costi e la complessità di gestione dei sistemi di posta elettronica sono aumentati costantemente di pari passo con l'aumento dei volumi di e-mail e l'uso dei sistemi di posta elettronica a supporto della comunicazione, della collaborazione e dell'integrazione con una massa crescente di applicazioni di business. La virtualizzazione e il cloud computing offrono una soluzione per ridurre i costi operativi e amministrativi della posta elettronica, ma le applicazioni e-mail tradizionali spesso non sono in grado di garantire tali risultati. Novell GroupWise è una soluzione costosa, basata su un'architettura vecchia e difficile da gestire. Microsoft Exchange è noto per la sua focalizzazione su un'unica piattaforma proprietaria e per i costi amministrativi e operativi elevati, nonostante i miglioramenti introdotti in Exchange 2010. Google Apps non offre alle aziende alcuna opzione per la migrazione da un modello in hosting quando i requisiti crescono: le aziende clienti devono augurarsi che il modello di business di Google rimanga allineato alle esigenze aziendali o in alternativa pianificare una complessa migrazione futura a una soluzione in-house predisposta.

Zimbra è progettato per garantire la compatibilità e l'uniformità di funzionamento sui principali sistemi operativi, dispositivi hardware, ambienti di virtualizzazione e piattaforme cloud con pacchetti software e servizi web ospitati. Sicura, estensibile, scalabile e a prova di futuro, Zimbra è una soluzione aperta e gestibile utilizzata da milioni di utenti, aziende e provider di servizi in tutto il mondo. Supportata dalle risorse e dalle competenze di VMware e delle aziende partner, Zimbra rappresenta una scelta sicura ed affidabile.

Informazioni su Zimbra

Zimbra è leader nel settore del software di posta elettronica e collaborazione open source di nuova generazione. Zimbra semplifica le attività IT e definisce lo standard per la collaborazione basata sul web e il cloud grazie a un'esperienza utente innovativa ed espandibile che si avvale anche di un'interfaccia web AJAX ricca di funzionalità. L'amministrazione semplificata, la mobilità avanzata le opzioni di implementazione on-site o su cloud hanno reso Zimbra la piattaforma di collaborazione preferita da aziende, provider di servizi, organizzazioni governative e istituti di istruzione. Con oltre 100 milioni di cassette di posta a pagamento in tutto il mondo, Zimbra è considerato il provider di posta elettronica maggiore per dimensione e per crescita.

ZIMBRA in sintesi... oltre 100 Milioni di utenti paganti al Mondo, si ritiene che Zimbra OpenSource sia diffuso in numero di almeno 4 VOLTE SUPERIORE al prodotto licenziato.

- E' la soluzione aziendale ideale per gestire la posta elettronica e i gruppi di lavoro
- E' multiplatforma (PC e MAC), multidominio e multilingua
- Ha funzioni di indicizzazione, archiviazione e ricerca della posta elettronica
- Integra un potente antivirus e antispam
- Permette la gestione e l'organizzazione di calendari condivisi
- Permette la condivisione di cartelle, indirizzi, rubriche e documenti
- Si sincronizza con client di posta esterni e anche con dispositivi mobili (cellulari, smartphone, tra cui anche BlackBerry e Apple iPhone, Symbianect)
- E' compatibile con la tecnologia AJAX, SOAP/XML, HTML5, LDAP, POP, Microsoft Active Directory... e molto altro
- Si integra con CRM, ERP, centralini VoIP e soluzioni di terze parti
- **Flessibilità**, facile da personalizzare e adattare alle esigenze della propria organizzazione.
- **Libertà**, il client web può essere utilizzato con qualsiasi combinazione di client tradizionali, su più piattaforme.
- **Velocità**, accesso al proprio account in pochi secondi grazie al cloud computing, gestire agilmente pagine web e applicazioni saranno residenti su internet.
- **Economicità**, bassi costi di gestione e manutenzione rispetto alle applicazioni proprietarie dello stesso tipo.
- **Sicurezza**, trattandosi di applicazioni online e all'insegna della tecnologia cloud, ospitate in un ambiente superprotetto



Documento comparativo delle diverse tipologie di licenza Zimbra

	Business Email	Business Email Plus	Standard	Pro
Web Application				
Advanced AJAX Email	✓	✓	✓	✓
Email Conversation Views			✓	✓
Message Tagging			✓	✓
Basic Search			✓	✓
Advanced Visual Search Builder			✓	✓
Attachment Search			✓	✓
Attachment Preview Rendering			✓	✓
Zimlet Web Mash-ups / Custom UI		✓	✓	✓
AJAX Address Book	✓	✓	✓	✓
Personal Distribution Lists			✓	✓
Global Address Lists (GAL)			✓	✓
MS Exchange Interoperability		✓	✓	✓
AJAX Calendar			✓	✓
Group and Resource Scheduling			✓	✓
MS Exchange Interoperability			✓	✓
Sharing Folders and Files			✓	✓
AJAX Documents and Tasks			✓	✓
Personal / Group File Briefcase			✓	✓
S/MIME digital signatures and encryption			✓	✓
Unified Communications Integration			✓	✓
Custom retention policies			✓	✓
Desktop Clients				
POP / IMAP Email	✓	✓	✓	✓
CardDAV / iCal / CalDAV Clients	✓	✓	✓	✓
Zimbra Desktop with Offline Access	✓		✓	✓
Outlook Sync (MAPI)			✓	✓
Mobile Devices				
Zimbra AJAX Mobile Web Client	✓	✓	✓	✓
POP/IMAP Email for iPhone/Android / Smartphones	✓	✓	✓	✓
CardDAV Contacts & CalDAV Calendar for iPhone	✓	✓	✓	✓
Zimbra Connector for BlackBerry	✓	✓	✓	✓
Zimbra Mobile for iPhone / Android / Smartphones	✓	✓	✓	✓
Mobile Device Policy Management			✓	✓
Server Administration				
AJAX Web Administration Console			✓	✓
Command Line Interface (CLI)			✓	✓
Integrated Anti-Spam / Anti-Virus			✓	✓
LDAP / MS Active Directory Support	✓	✓	✓	✓
Real Time Back Up / Restore	✓	✓	✓	✓
Server Clustering / High Availability*	✓	✓	✓	✓
Storage Management / HSM			✓	✓
Zimbra Archiving and Discovery			✓	✓
Litigation Hold			✓	✓
Domain Management and Customization				
Multi-domain Support (excluding vanity domains)**	✓	✓	✓	✓
Delegate and Domain Administration	✓	✓	✓	✓
Rebrand Web Client UI	✓	✓	✓	✓
Migration Tools	✓	✓	✓	✓
Web Client Advertising Module Support	Optional	Optional	Optional	Optional
Support				
Community Forums / Wiki	✓	✓	✓	✓
Zimbra Email / Phone Support	Optional	Optional	Optional	Optional
Professional Services	Optional	Optional	Optional	Optional

* Available through vSphere

** Vanity domains are available for Consumer Edition but restrictions apply

* Le licenze Zimbra, vengono fornite in accordo con "Zimbra's Standard License Agreement"