

ImagicleCare

Eventi coperti dal Supporto Proattivo



Contents

1	Definizioni.....	3
2	Eventi coperti dal Supporto Proattivo	3
2.1	<i>Degradazione del servizio</i>	<i>3</i>
2.2	<i>Anomalie e malfunzionamenti del servizio</i>	<i>3</i>
2.3	<i>Saturazione dello spazio</i>	<i>4</i>
2.3.1	<i>Saturazione della capacità.....</i>	<i>4</i>
2.3.2	<i>Errore di connessione al Cloud</i>	<i>4</i>

Imagicle spa

Via Fondacci, 272
55054 Massarosa
(LU) Italy

T +39.0584.943232
F +39.0584.943325
E info@imagicle.com
W www.imagicle.com

€ 353.080,00 paid up cap.
VAT ID IT 01715870463
company reg. 01715870463

a company part of Zucchetti spa

1 Definizioni

Come spiegato nella guida di ImagicleCare, il servizio di Supporto Proattivo prevede l'invio di notifiche proattive ai clienti su determinati tipi di problemi per evitare interruzioni dei servizi. Le seguenti tabelle, soggette a continui aggiornamenti, riassumono gli eventi coperti dal nostro servizio di Supporto Proattivo e le relative modalità. Per maggiori informazioni su questo o altri servizi ImagicleCare, consulta la guida dedicata.

2 Eventi coperti dal Supporto Proattivo

2.1 Degradazione del servizio

Malfunzionamento o comportamento inusuale dell'Imagicle UCX Suite che potrebbe causare la degradazione o l'interruzione del servizio.

EVENTI MONITORATI	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Arresto anomalo dello stack VoIP	P1 CRITICO	< 1 ora
Arresto anomalo di una applicazione	P1 CRITICO	< 1 ora
Alta affidabilità che riscontra un problema nel processo di replica	P3 MEDIO	< 4 ore

2.2 Anomalie e malfunzionamenti del servizio

Anomalie nella Imagicle UCX Suite che potrebbero causare malfunzionamenti o interruzione del servizio

EVENTI MONITORATI	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Salvataggio registrazioni fallito a causa di problemi con il database (Call Recording)	P2 ALTO	< 2 ore
Webex CDR non scaricati	P1 CRITICO	< 1 ora
Webex presence fallita	P2 ALTO	< 2 ore
Webex autorizzazione XSI fallita	P2 ALTO	< 2 ore
Problemi token/integrazione download Webex CDR (Call Analytics)	P2 ALTO	< 2 ore
Webex sincronizzazione utenti fallita	P2 ALTO	< 2 ore

2.3 Saturazione dello spazio

La saturazione del **Database** o del **Disco** potrebbero causare degradazione o interruzione del servizio.

EVENTI MONITORATI	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Spazio su disco disponibile in esaurimento	P4 BASSO	< 8 ore
Spazio su disco disponibile vicino alla saturazione	P3 MEDIO	< 4 ore
Spazio disponibile sul database in esaurimento	P4 BASSO	< 8 ore
Spazio disponibile sul database vicino alla saturazione	P3 MEDIO	< 4 ore

2.3.1 Saturazione della capacità

Al raggiungimento del numero massimo di **canali** o **utenti** disponibili per applicazione, il loro utilizzo potrebbe essere inibito per altri utenti.

DESCRIZIONE	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
Esaurimento dei canali (Call Recording)	P3 MEDIO	< 4 ore
Esaurimento delle licenze (Advanced Queueing)	P3 MEDIO	< 4 ore
Esaurimento delle licenze (Auto Attendant)	P3 MEDIO	< 4 ore
Registrazione troppo lunga (Call Recording)	P3 MEDIO	< 4 ore

2.3.2 Errore di connessione al Cloud

Se il sistema interrompesse l'invio di informazioni, potrebbe **disconnettersi** da Imagicle Cloud, causando malfunzionamenti o interruzioni del servizio.

DESCRIZIONE	LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPO DI RISPOSTA
La UCX Suite non è in grado di comunicare con api.imagicle.com .	P1 CRITICO	< 1 ora

