

Listino Generale 2017 SERVIZI ENTERPRISE

© Lynx - ver. VI/2017

Premessa

Lynx si presenta da sempre come un partner a 360° per la gestione dei processi di e-learning e/o di e-consulting. I nostri servizi vanno dall'analisi dei bisogni alla scelta della soluzione più efficace ed economica fino all'hosting delle soluzioni scelte sulle proprie infrastrutture. La nostra esperienza di 20 anni in questo campo specifico ci consente di garantire al cliente un supporto continuo per affrontare e risolvere qualsiasi problema, ma anche per realizzare le sue idee attraverso la personalizzazione avanzata del codice Open Source..

Questo listino contiene gli elementi di informazione necessari al cliente per stimare e valutare in anticipo le risorse necessarie per lo sviluppo di un processo di e-learning e/o di e-consulting di livello enterprise, in particolare dal punto di vista della **infrastruttura** necessaria e delle azioni di **assistenza tecnica e manutenzione**.

Inoltre vengono indicati i principali **servizi opzionali** disponibili, dalla videoconferenza alla personalizzazione delle interfacce e del codice, fino allo sviluppo di versioni dedicate della piattaforma. La modalità principale della proposta è quella dei **LIVELLI DI SERVIZIO**, che raggruppano aspetti infrastrutturali e di supporto in **fasce di prezzo**.

Le piattaforme cui si fa riferimento sono **ADA e WISP**, applicazioni web Open Source sviluppate da Lynx; i servizi citati in questo listino riguardano le versioni specializzate per dominio e per target.

Il documento è organizzato come segue:

A. Versioni.....	2
A.1 Community Edition.....	2
A.1 Versioni dedicate.....	2
B. Sintesi dei servizi.....	4
B.1 Livelli di servizio.....	4
B.2 - Tipologie di servizi.....	5
C - Livelli di servizi offerti.....	6
C.1 Listino standard.....	7
C.2 Listino alternativo.....	8
D - Costi per servizi aggiuntivi.....	9
D.1 Costo pacchetti formazione online aggiuntiva.....	9
D.3 Costo pacchetti supporto orari aggiuntivi.....	9
E - Servizi opzionali.....	10
E.1 Videoconferenza.....	10
E.1.1 Servizi tecnici inclusi nei livelli di servizio.....	10
E.1.2 Costi videoconferenza per livello di servizio.....	10
E.2 Altri servizi.....	11

A. Versioni

A.1 Community Edition

A.1.1 **ADA CE**. E' la versione principale di ADA, piattaforma di gestione digitale dell'apprendimento, che è scaricabile liberamente da GitHub (<https://github.com/lynxlab/ada>). Alla data attuale, l'ultima release è la **2.1**.

La licenza sotto la quale è rilasciata ADA Community Edition è GPL 2.

A.1.2 **WISP CE**. E' la versione principale di WISP, piattaforma di gestione digitale della consulenza, che è scaricabile liberamente da GitHub (<https://github.com/lynxlab/ada-wisp>).

Alla data attuale, l'ultima release è la **1.1**.

La licenza sotto la quale è rilasciata WISP Community Edition è GPL 2.

A.1 Versioni dedicate

Le esigenze dei Clienti in domini specifici ci hanno spinto a sviluppare delle verticalizzazioni, cioè delle versioni specializzate di ADA e di WISP CE per un **uso specializzato in contesti business**.

Le versioni dedicate di ADA sono attualmente tre:

- **ADA ECM** (Educazione Continua in Medicina)
- **ADA Safety** (formazione obbligatoria per la Sicurezza sul Lavoro)
- **ADA XL** (Extended Learning, gestione integrata di formazione in presenza e a distanza)

Le versioni dedicate di WISP sono attualmente due:

- **WISP Consulting** (consulenza e supporto a distanza)
- **WISP Training** (formazione *one to one* via videconferenza)

Il codice sorgente delle versioni dedicate è derivato da quello principale delle Community Edition ed è aggiornato periodicamente con le correzioni e i miglioramenti che emergono dal main stream.

Le versioni dedicate sono OpenSource come quella Community.

La differenza tra la versione Community e le versioni Dedicare è però duplice:

- da un lato si tratta di versioni adeguate **ad uno scopo particolare**, e non di una piattaforma generica. Hanno quindi moduli e funzionalità specifici, studiati per il dominio e adeguati alla normativa vigente (per esempio, le tipologie di test, la reportistica). Inoltre Lynx si impegna ad aggiornarle anche in futuro per adeguarle alle norme.
- Dall'altro, la qualità dell'attenzione e del servizio offerto è di **livello enterprise**. In particolare, sono caratteristici di questa offerta il tempo di presa in carico delle segnalazioni da parte del servizio di Assistenza, la condivisione anticipata delle linee di sviluppo, la possibilità di testare delle preview delle versioni in uscita, etc.

Mentre quindi le versioni Community sono liberamente scaricabili, ma non viene fornito supporto né garanzia, quelle dedicate vengono fornite solo all'interno di un contratto di servizio che può prevedere l'hosting, SLA espliciti, formazione, consulenza, etc.

B. Sintesi dei servizi

B.1 Livelli di servizio

La valutazione dei costi di infrastruttura è piuttosto complessa per la difficoltà di stimare a priori le esigenze reali del processo di e-learning che il Cliente intende iniziare. Soprattutto all'inizio del percorso, il cliente può avere difficoltà a stimare correttamente variabili come il **numero di utenti** finali, il numero di corsi, la loro dimensione e frequenza, sebbene questi influiscano nettamente sul costo complessivo.

Inoltre non ci sono soluzioni standard adatte a tutti, ogni Cliente è speciale. Una lunga esperienza in questo campo ci ha dimostrato che in funzione del proprio mercato di riferimento, della propria "storia" tecnologica, dell'esistenza di altri sistemi o piattaforme da integrare, ogni Cliente **deve essere accompagnato a trovare la soluzione migliore per lui**.

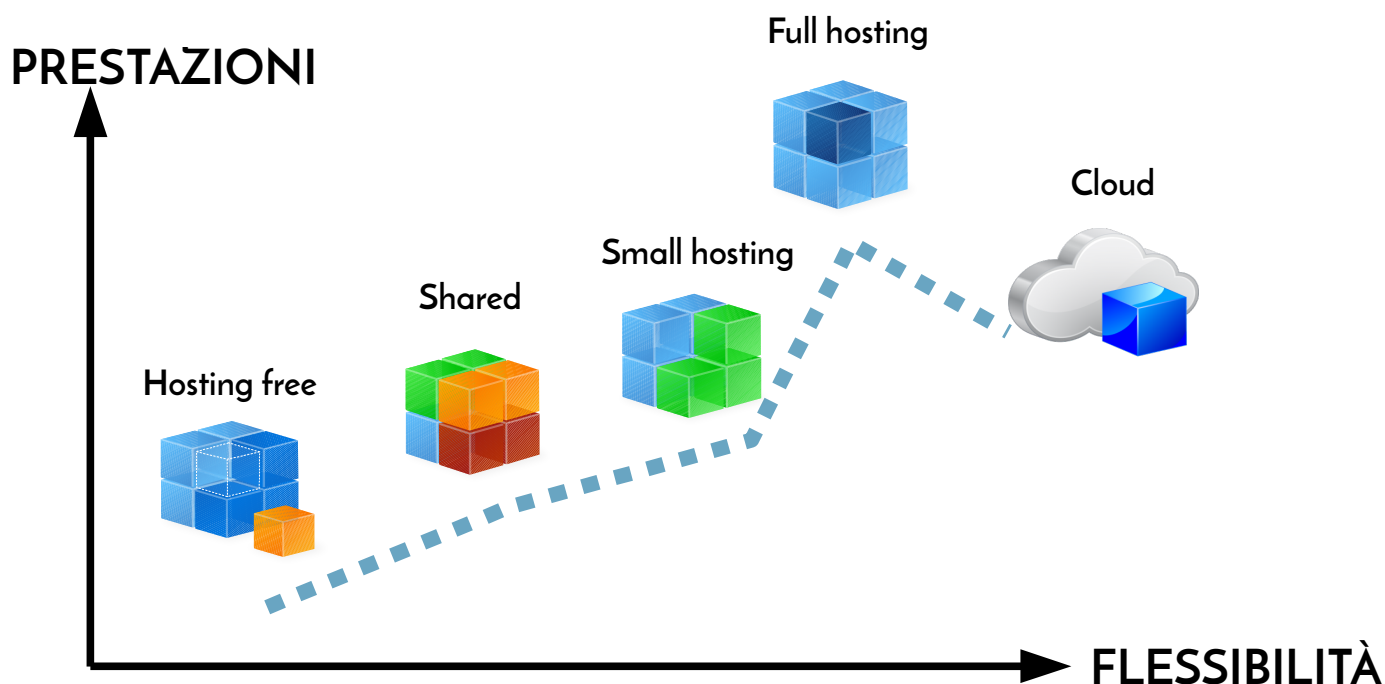
La nostra azienda offre un servizio personalizzato, per il quale un'unica offerta standard non sarebbe sicuramente adeguata alle esigenze dei clienti. D'altro canto, una complessa tabella con i dettagli dei singoli servizi da comporre per costruire il preventivo rischierebbe di essere di difficile comprensione.

La soluzione ottimale ci sembra quella di raggruppare le offerte in termini di **"LIVELLI DI SERVIZIO"**.

Attraverso i livelli di servizio i nostri clienti possono scegliere la configurazione a loro più adatta in relazione alle esigenze di **prestazioni** e di **flessibilità**; potendo comunque sempre modificarla nel tempo a seconda dell'evoluzione delle proprie esigenze e del proprio business.

In questo modo possiamo assicurare soluzioni rapide, performanti e solide sia a chi ha già un'esperienza diretta nel settore, sia a chi è interessato ad aprire nuove opportunità attraverso una piattaforma e-learning. In qualsiasi momento è possibile aggiornare il proprio piano al cambiare delle necessità.

I livelli di servizi descritti nel seguito sono costruiti sulla base di configurazioni standard che coprono la gran parte delle esperienze dei nostri attuali clienti. Nella parte finale del documento trovate i servizi opzionali che possiamo offrirvi; siamo sempre disponibili a costruire un'offerta personalizzata.



B.2 - Tipologie di servizi

Le nostre offerte sono composte da tre tipologie di servizi: **tecnici**, di **accompagnamento** e **avanzati**.

- **Servizi tecnici**

necessari per lo start up della piattaforma si dividono in **iniziali** (il costo è una tantum ed incide solo per il primo anno) e **continuativi** (il costo è annuale e si ripete anche negli anni successivi)

- Configurazione del sistema host *una tantum*
- Hosting e banda *annuale*
- Manutenzione del sistema host *annuale*
- Installazione *una tantum*
- Configurazione *una tantum*
- Manutenzione *annuale*

- **Servizi di accompagnamento**

Sono i servizi che permettono il buon uso della piattaforma e sono offerti a seconda del livello di servizio scelto dal cliente

- Assistenza tecnica *annuale*
- Formazione all'uso *una tantum*
- Formazione avanzata all'uso *una tantum*
- Assistenza all'utente finale *annuale*

- **Servizi avanzati (opzionali)**

Sono i servizi attivabili a richiesta del cliente e sono in generale da quotare in base alle singole esigenze, con l'eccezione della videoconferenza per la cui attivazione sono già previsti livelli di servizio indicativi (vedi infra)

- Videoconferenza
- Consulenza di processo
- Personalizzazione avanzata interfaccia
- Progetto e sviluppo contenuti didattici multimediali
- Progetto e sviluppo di nuove funzionalità
- Progetto e sviluppo nuove applicazioni

C - Livelli di servizi offerti

I livelli di servizio proposti sono **cinque**, in ordine decrescente di impegno di risorse.



- **FULL HOSTING:**
per i clienti che hanno necessità di un hardware dedicato e su misura viene offerta la possibilità di gestire i propri processi su una macchina completamente gestita da Lynx e completamente riservata al cliente.



- **CLOUD:**
una macchina virtuale, configurabile a piacere, su un provider italiano o internazionale.



- **SMALL HOSTING:**
una macchina reale, gestita da Lynx presso un ISP italiano, che divide le sue risorse tra i diversi clienti.



- **HOSTING FREE:**
L'applicazione viene installata su una macchina gestita direttamente dal cliente o da terzi.



- **SHARED:**
il cliente accede ad una piattaforma preinstallata, di cui utilizza un accesso privato e personalizzato.

C.1 Listino standard

La tabella che segue mostra la dipendenza dei servizi e dei costi dal livello scelto

	Full Hosting	CLOUD	Small Hosting	Hosting Free	Shared	
Hardware	alte prestazioni e controllo totale	flessibilità e controllo	proporzionale alle esigenze	dipendente dal cliente	condiviso con altri clienti	
Configurazione Host	inclusa	non necessario	non necessario	a carico del cliente	non necessario	
Installazione Ada	inclusa	non necessario	inclusa	inclusa	non necessario	
Configurazione ADA	inclusa	inclusa	inclusa	inclusa	non necessario	
Manutenzione ADA	inclusa	inclusa	inclusa	inclusa	non necessario	
Num. Utenti	illimitati	inclusi 500*	inclusi 300*	n.a.	max 100	
Assistenza tecnica	- 4 ore/mese - presa in carico nelle 16 h lavorative successive	- 4 ore/mese - presa in carico nelle 16 h lavorative successive	- 2 ore/mese presa in carico nelle 24 h lavorative successive	- 1 ora/mese - presa in carico nelle 32 h lavorative successive	- 1 ora/mese - presa in carico nelle 32 h lavorative successive	
Formazione base	- Corso frontale** 8 h - Corso online tutorato, 10 licenze	- Corso frontale 8 h - Corso online tutorato, 10 licenze	- Corso frontale 8 h - Corso online tutorato, 5 licenze	- Corso online tutorato, 5 licenze	- Corso online non tutorato, 5 licenze	
Formazione avanzata	- Corso frontale 8 h - Corso online tutorato, 10 licenze	- Corso online tutorato, 10 licenze	Opzionale	Opzionale	Opzionale	
Assistenza utenti finali	- Indirizzo email dedicato - risposta nelle 24 h lavorative	Opzionale***	Opzionale	Opzionale	Opzionale	
Primo anno	Attivazione	€ 2.200,00	€ 1.800,00	€ 1.200,00	€ 2.200,00	€ 800,00
	Utilizzo	€ 7.200,00	€ 6.000,00	€ 3.800,00	€ 1.800,00	€ 1.800,00
Anni successivi	Annuale	€ 7.200,00	€ 6.000,00	€ 3.800,00	€ 1.800,00	€ 1.800,00
	Mensile	€ 720,00	€ 600,00	€ 380,00	€ 180,00	€ 180,00

* Gli utenti ulteriori rispetto a quelli inclusi verranno fatturati secondo il listino in C.2

** Il corso frontale può essere erogato tramite videoconferenza, oppure in presenza presso la nostra sede di Roma, oppure presso il cliente, con copertura dei costi di trasferta.

*** L'assistenza tecnica, la formazione sia frontale che online e l'assistenza all'utente finale possono comunque essere richieste a parte in in pacchetti aggiuntivi (vedi infra).

Come le attività relative ai livelli di servizio possono essere una tantum oppure continuative, così i costi relativi sono applicati in maniera differenziata:

- quelli relativi alla prima attivazione sono applicati **una tantum**
- quelli relativi all'uso sono applicati **annualmente** oppure con cadenza mensile

Per questo motivo, una volta attivata la piattaforma, dal secondo anno i costi diminuiscono.

C.2 Listino alternativo

Oltre al listino standard, per i livelli di servizio **CLOUD** e **SMALL HOSTING**, è prevista una tipologia di piano **annuale basata sul numero di utenti registrati attivi**, divisi per scaglioni, secondo la tabella seguente:

Scaglioni	Costo per utente
50	€ 30,00
Da 51 a 100	€ 17,00
Da 101 a 300	€ 12,00
Da 301 a 500	€ 6,00
Da 501 a 1000	€ 5,00
Oltre 1000	€ 3,00

In pratica per i servizi **CLOUD** e **SMALL HOSTING**, oltre alla quota una tantum per l'attivazione, il cliente può scegliere tra una quota annua fissa (listino standard) e l'acquisto un numero di "licenze utente" (listino a licenze), in base alle proprie esigenze.

In questo modo, soprattutto per attività allo stadio iniziale, si ottiene il vantaggio di avere un costo sempre proporzionale all'uso, monitorabile e modificabile in ogni momento acquistando altre licenze.

Inoltre è possibile superare in questo modo il limite massimo di utenti previsto da alcuni livelli di servizio.

*Nota: Lo stesso listino si applica per gli utenti che fossero in soprannumero rispetto a quelli già inclusi nel livello di servizio **CLOUD** (500) e **SMALL HOSTING** (300). Il costo è quello dello scaglione corrispondente*

Ad esempio, per un livello di servizio **SMALL HOSTING** con 150 utenti, il cliente paga:

- per il primo anno, la quota una tantum di attivazione (€ 1.200,00)

- il costo delle 150 licenze acquistate:

- le prime 50 a € 30,00 € 1.500,00
- le seconde 50 a € 17,00 € 850,00
- le ultime 50 a € 12,00 € 600,00

Totale licenze: € 2.950,00

Totale 1 anno: € 4.150,00

Totale dal secondo anno: € 2.950,00

La seguente tabella mostra lo sviluppo dei costi per lotti di utenti:

Utenti annuali	Costo annuale
50	€ 1.500,00
100	€ 2.350,00
200	€ 3.550,00
300	€ 4.750,00
400	€ 5.350,00
500	€ 5.950,00

Le licenze corrispondono ad utenti registrati e attivi.

È possibile passare da un piano annuale ad uno a licenze in qualsiasi momento. Viene calcolata ed eventualmente fatturata solo la differenza tra il costo annuale e quello dei pacchetti acquistati.

D - Costi per servizi aggiuntivi

D.1 Costo pacchetti formazione online aggiuntiva

	Formazione base tutorata	Formazione avanzata tutorata
5 LICENZE	600,00 €	800,00 €
10 LICENZE	1.000,00 €	1.500,00 €

D.3 Costo pacchetti supporto orari aggiuntivi

	Assistenza tecnica (p.c. 24 h)	Formazione frontale
12 H	600,00 €	800,00 €
24 H	1.000,00 €	1.500,00 €
48 H	2.000,00 €	3.000,00 €

E - Servizi opzionali

E.1 Videoconferenza

Il servizio di videoconferenza viene offerto tramite il software Open Meetings - integrato nella piattaforma oppure Stand Alone, per un uso anche differente da quello relativo alle esigenze formative.

In caso di integrazione con la piattaforma, i livelli di servizio sono dipendenti dai quelli scelti per la piattaforma e-learning. I costi sono divisibili tra quelli relativi alla prima attivazione e quelli relativi all'uso, per i quali è possibile scegliere tra un abbonamento mensile oppure uno annuale, più conveniente.

Il livello di servizio effettivo dipende dalla banda disponibile e dalla tipologia di videoconferenza:

- simmetrica: tutti condividono audio, video e lavagna;
- asimmetrica: un solo speaker alla volta; il pubblico interagisce via chat

E.1.1 Servizi tecnici inclusi nei livelli di servizio

Livelli di Servizio	Hardware	Installazione Openmeetings	Configurazione Openmeetings	Manutenzione Openmeetings
FULL HOSTING	- fino a 50 utenti contemporanei asimmetrici - fino a 5 utenti contemporanei simmetrici	dedicata	inclusa	inclusa
CLOUD	- fino a 50 utenti contemporanei, asimmetrici - fino a 5 utenti contemporanei simmetrici	non necessario	inclusa	inclusa
SMALL HOSTING	- fino a 30 utenti contemporanei, asimmetrici - fino a 5 utenti contemporanei simmetrici	condivisa	inclusa	inclusa
HOSTING FREE	-	-	-	-
SHARED *	- fino a 20 utenti contemporanei, asimmetrica - fino a 5 utenti contemporanei simmetrici	condivisa	non necessario	non necessario

E.1.2 Costi videoconferenza per livello di servizio

Livelli di Servizio	Attivazione	Mensile	Annuale
FULL HOSTING	€ 1.000,00	€ 300,00	€ 3.000,00
CLOUD	€ 500,00	€ 200,00	€ 2.000,00
SMALL HOSTING	€ 500,00	€ 130,00	€ 1.300,00
HOSTING FREE	-	-	-
SHARED *	€ 250,00	€ 80,00	€ 800,00

* per la soluzione "Shared" è previsto l'uso di una singola stanza di videoconferenza alla volta su una piattaforma Open Meetings preinstallata, di cui il cliente utilizza un accesso privato e personalizzato. Tutte le altre soluzioni prevedono la possibilità di attivare due o più stanze conferenza, anche contemporaneamente. La soluzione "Full hosting" prevede un'installazione di OpenMeetings dedicata interamente al cliente; le altre soluzioni utilizzano un'installazione condivisa con altri clienti in maniera trasparente.

E.2 Altri servizi

Lynx resta vicino al cliente per aiutarlo a soddisfare anche le sue esigenze più specifiche, legate al dominio applicativo o alla tipologia di utenza. La nostra lunga esperienza ci consente di offrire se necessario, prima o accanto all'hosting, servizi fondamentali come:

- **Consulenza e-learning di processo:** dall'analisi dei bisogni alla scelta degli strumenti, alla valutazione del processo e degli apprendimenti (es. progettazione di test di valutazione)
- **Personalizzazione avanzata interfaccia:** dall'analisi dei requisiti alla progettazione grafica (es. riorganizzazione degli elementi nella pagina, allineamento all'immagine aziendale, progettazione di interfacce dedicate a target o a device specifici come tablet etc.)
- **Progetto e sviluppo contenuti didattici multimediali:** dall'analisi dei macro obiettivi didattici alla realizzazione dei corsi completi (es. selezione dei contenuti, sceneggiatura, editing e impaginazione testi, produzione di grafica e animazioni, riprese audio e video, montaggio)
- **Progetto e sviluppo di nuove funzionalità:** integrazione con software esistenti (es. Single Sign On, web services), aggiunta di moduli (es. importazione anagrafiche utenti), personalizzazione del funzionamento della piattaforma (es. notifiche eventi via SMS)
- **Progetto e sviluppo di nuovo software:** App per dispositivi mobile (es. scaricamento contenuti per fruizione offline; notifiche aggiornamenti; supporto via chat con tutor)

I costi di questi servizi sono da quotare in base alle esigenze del cliente e alla tempistica. Il lavoro di progettazione e sviluppo è svolto in affiancamento al cliente, e preceduto da interviste per la definizione dei casi d'uso.

I costi vengono definiti da un listino giornaliero. Vengono naturalmente applicati sconti per lavori di entità significativa.

Tipologia attività/competenza	Costo giornata
consulenza startup	250 €
consulenza generale	500 € / g
analisi e progettazione software	500 € / g
progettazione grafica e realizzazione interfacce	450 € / g
sviluppo software	400 € / g
progetto e realizzazione corsi*	400 € / g

**Le attività di creazione di contenuti multimediali avanzati, come speakeraggio, creazione cartoons o animazioni, registrazione e montaggio video, sono da quotarsi a parte in base alle dimensioni dei contenuti stessi con listino separato.*