

# Service Support

un unico riferimento per qualunque esigenza di supporto, assistenza e gestione

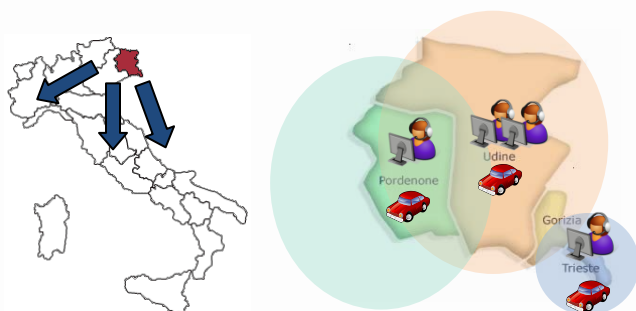
al tuo fianco nelle scelte strategiche

Continuità operativa, Sicurezza, Performance ed economicità sono i risultati che il settore IT di ogni azienda moderna e competitiva deve garantire, ma non sempre sono scontati !

Nati e cresciuti per offrire servizi, oggi ci proponiamo quale partner tecnologico, al fianco del cliente, per liberarlo dagli impegni di una gestione improduttiva, fino all'implementazione e controllo di soluzioni specialistiche.

Il Service Support è un insieme di servizi centralizzati che vengono espletati secondo tre diverse modalità: Supporto Telefonico, Remoto ed OnSite.

La copertura territoriale, con OnSite diretto Nordest Servizi, è garantita su tutto FriuliVenezia Giulia e parte del Veneto, con possibile estensione a livello nazionale grazie ad una partnership consolidata con equivalenti aziende di settore.



I servizi sono erogati attraverso un unico punto di accesso presso la sede di Tavagnacco (UD), con un CallCenter di raccolta chiamate o tramite portale web, ove è disponibile un aggiornato servizio di Tracking delle richieste.

Oltre alla sede, le due filiali di Trieste e Pordenone sono un valido punto d'appoggio per l'assistenza OnSite in loco.

La tipologia di servizi che siamo in grado di offrire, sia lato PDL/Utente che Datacenter, si estende da:

- Inventari
- Install, Move, Add, Change Hw e Sw
- Laboratorio Riparazioni
- Gestione Fornitori Servizi
- Manutenzione Hw e Sw
- HelpDesk 1° e 2° Livello
- Gestione Garanzie Vendors
- Fornitura temporanea risorse per datacenter



I Servizi di supporto sono divisi in due macro aree, quelli di tipo **reattivo** e quelli di tipo **proattivo**.

La prima tipologia di servizi vengono erogati su chiamata del cliente e hanno lo scopo di rispondere a delle specifiche esigenze e/o sopravvenienze intervenute nell'infrastruttura del cliente.

Servizi Reattivi di Supporto

**Remoti:**

- o Servizio di Help Desk Telefonico
- o Ricerca documentazione e patch
- o Servizio di analisi ed intervento

telematico

PRIORITA'	TEMPO DI RISPOSTA HELP DESK
Urgente (sistema inutilizzabile)	entro due (2) ore
Critico (Sistema funzionante ma con gravi anomalie)	entro quattro (4) ore
Non critico	Entro quattro (4) / otto (8) ore

I servizi Proattivi estendono il concetto di supporto al concetto di monitoraggio e prevenzione. I servizi proattivi permettono all'organizzazione di dimenticarsi la normale manutenzione dell'infrastruttura demandandone l'onere alla Nordest Servizi. Cio' permette all'organizzazione il recupero di una maggiore produttività interna e una maggiore flessibilità e capacità' nello sviluppare progetti e/o migliorare i servizi resi.

**Remoti:**

- o Verifica periodica telematica dei sistemi del cliente
  - controllo avvenuta esecuzione copie di sicurezza ed eventuale comunicazione al cliente di problematiche o attivazione di un intervento ON-Site.
  - controllo occupazione memoria server e eventuale schedulazione dei reboot del sistema
  - controllo connessioni rimaste aperte
  - controllo integrità sistema di dischi ed eventuale esecuzione di diskeeper (o prodotto analogo)
  - controllo di errori e/o eventi critici nei sistemi del cliente ed eventuale comunicazione al cliente di problematiche o attivazione di un intervento ON-Site.
- o Ricerca documentazione e patch

**On-Site:**

- o Verifica periodica on-Site dei sistemi del cliente
  - controllo generale di tutta l'infrastruttura Hardware e Software del cliente come da contratto
  - controllo delle patch di sicurezza ed eventuali vulnerabilità dei sistemi ed eventuale installazione delle medesime
  - controllo di errori e/o eventi critici nei sistemi del cliente ed eventuale risoluzione delle problematiche
  - pianificazione attività future ed eventuale schedulazione di progetti
  - aggiornamento tecnico al personale del cliente
- o Installazione di Service Pack o Hot Fix o Security Patch

PRIORITA'	TEMPO DI COMUNICAZIONE
Patch di sicurezza di livello Prioritario o Hot-Fix su problema bloccante	entro otto (8) ore
Patch di sicurezza di livello basso Hot-Fix su problema non bloccante	entro due (2) giorni
Service Pack o Hot-Fix migliorativa	Concordata con il cliente

Entrambi i servizi sono sottoposti ad un Service Level Agreement, realizzato sulle specifiche esigenze del cliente che prevede la definizione di:

- tempi di risposta
- sistemi in assistenza
- sedi geografiche in assistenza
- orario di copertura del servizio