

# Desk-IT

*Il nuovo servizio di assistenza informatica per le infrastrutture*

## INTRODUZIONE

Oggi i sistemi informatici influenzano direttamente il processo produttivo di ogni azienda. L'efficienza dei sistemi informatici è quindi un requisito importante per evitare danni alla produttività.

L'esperienza maturata nei servizi di assistenza informatica per aziende con sistemi complessi e, al contempo, la struttura snella e l'elevata industrializzazione dei processi, consentono a Tecnes Milano di offrire servizi di qualità a prezzi vantaggiosi.

Il sistema di gestione ed erogazione dei servizi di Tecnes Milano è certificato a norma ISO9000:2001

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

*Desk-IT* è il servizio che Tecnes Milano ha appositamente studiato per le aziende che hanno bisogno di un punto di riferimento certo per la soluzione dei problemi relativi all'utilizzo delle infrastrutture informatiche, in particolare nell'interazione fra client e server, come ad esempio:

- rimozione dei virus da client e server
- ripristino del sistema di posta elettronica
- reinstallazione di applicazioni e/o del sistema operativo

### Come funziona

Il contratto è annuale. Prevede un monte ore prepagato per interventi di assistenza informatica on-site o tramite controllo remoto e contempla una serie di SLA (Service Level Agreement) relativi ai tempi e alle modalità di esecuzioni degli interventi stessi. Il monte ore può essere di 30, 40, 60 ore e oltre, a seconda delle esigenze del cliente.

Gli interventi sono richiesti direttamente al centralino di Tecnes Milano o via email. Se il monte ore non viene esaurito alla scadenza del contratto il Cliente può estendere il contratto per l'anno solare successivo e usufruire così dell'importo rimanente. In tal caso il Cliente non è obbligato ad acquistare un nuovo monte ore.

Naturalmente, nel caso in cui il monte ore si esaurisca prima della scadenza del contratto o del successivo rinnovo, è facoltà del Cliente decidere o meno di acquistarne uno nuovo e continuare ad usufruire del servizio.

Di seguito sono elencate le aree su cui viene assicurato il supporto.

Attività di assistenza (Help Desk)

- Gestione utenti
- Gestione stampanti
- Gestione aree condivise
- Assistenza sugli strumenti di office
- Assistenza sui sistemi di posta elettronica
- Gestione delle impostazioni di rete
- Controllo antivirus

- Intervento sui database
- La riparazione o la sostituzione dei componenti HW danneggiati
- Assistenza sui servizi Internet e sulla sicurezza (firewall)

Attività di prevenzione (Monitoring):

- Monitoring del file system
- Gestione backup
- Controllo antivirus
- Security Audit

## Supporto IT

Questo servizio è volto a supportare il referente sia nella gestione del quotidiano sia nelle scelte strategiche legate all'infrastruttura informatica. Il servizio comprende:

- Assistenza telefonica per richieste che non implicano un intervento tecnico vero e proprio.
- Attività lato server:
  - Creazione utenti e aree condivise
  - Creazione code di stampa
  - Creazione caselle di posta
  - Reset password
  - Aggiornamento Antivirus
  - Controllo backup
  - Creazione/modifica regole su firewall
  - Controllo file system

Il contratto relativo al supporto IT è annuale e calcolato sulla base del n° di postazioni di lavoro.

## Orario di copertura del servizio

Gli interventi possono essere richiesti nei giorni feriali dalle ore 09.00 alle ore 18.00



***Il modo facile per risolvere i problemi***

## SLA

Al ricevimento della segnalazione di un problema o di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di severity, secondo le definizioni di seguito riportate:

- Severity 1 - il sistema non è funzionante
- Severity 2 - il sistema è accessibile e funzionante, ma degradato
- Severity 3 - attività programmabili

Il tempo di riparazione è descritto di seguito:

- Severity 1 - intervento e ripristino entro 8 ore lavorative
- Severity 2 - intervento e ripristino entro 16 ore lavorative
- Severity 3 - intervento concordato con il referente

Nota bene: non è garantito il ripristino in caso di guasto Hardware; non è garantito il recupero dei dati in caso di rottura del disco rigido o in caso di cancellazione dei dati stessi da parte di un utente.

## TARIFFE

Il valore di ogni intervento effettuato viene scalato dall'importo del monte ore fino ad esaurimento dello stesso. La valorizzazione di ogni intervento viene eseguita sulla base della durata temporale dell'intervento stesso.

Il valore di ogni intervento sarà calcolato secondo la seguente tabella (IVA esclusa) e contabilizzato con cadenza semestrale.

Minimo fatturabile 1 ora.

	Giorno	Fascia oraria	Costo orario
A	Da lunedì a venerdì	9-18	€ 49,00

I costi delle componenti HW riparate o sostituite verranno addebitati a parte.

Il servizio di supporto IT è valorizzato sulla base del numero di postazioni di lavoro e dei server presenti nell'infrastruttura del Cliente secondo le fasce di seguito riportate.

Fascia	Numero di postazioni	Costo
A	Da 0 a 6 postazioni	€ 950,00 + IVA
B	Da 7 a 12 postazioni	€ 1.750,00 + IVA
C	Da 13 a 20 postazioni	€ 2.450,00 + IVA
D	Da 21 a 49 postazioni	€ 3.750,00 + IVA
E	Da 50 postazioni	Da stabilire previa analisi

**Nota bene:** ogni server viene considerato come 4 postazioni desktop

La valutazione economica del servizio di monitoring è valorizzata previa analisi dell'infrastruttura.

*Per ulteriori informazioni o per un offerta personalizzata*

**Tecnes Milano Srl**

Via G.B Piranesi 26

20137 - Milano

tel +39 02 67101036

[HTTP://WWW.TECNES.COM](http://www.tecnes.com)

e-mail: [SALES@TECNES.COM](mailto:SALES@TECNES.COM)