

## OGGETTO: servizi di Assistenza Sistemistica

### ✓ L'EVOLUZIONE TECNOLOGICA

L'evoluzione delle piattaforme di sviluppo dedicate alla gestione aziendale sta velocemente e profondamente trasformando il ruolo delle aziende che operano nel settore dell'Information Technology (I.T.), portando il mercato del prodotto hardware da semplice supporto al software (e quindi frequentemente soggetto a scelte di carattere puramente economico) a vera e propria area ad alto contenuto tecnologico.

La crescente integrazione tra le molteplici tecnologie indispensabili per una corretta e completa organizzazione aziendale (rete intranet, connettività internet, sicurezza e protezione dei dati, gestione degli utenti, gestione della posta elettronica, VPN con sedi remote, politiche di backup, ecc.) portano ad annullare quasi completamente la scindibilità tra prodotto software e prodotto hardware, trasformando quest'ultimo in una vera e propria risorsa sistemistica completamente annessa nell'infrastruttura gestionale.

### ✓ LA RISPOSTA EDIGEST

EDIGEST, attraverso un continuo investimento di risorse umane ed economiche, ha da sempre ritenuto fondamentale potenziare ed evolvere le proprie competenze in ambito sistemistico a pari passo con quelle in ambito software, trasformando nel tempo il proprio ruolo sul mercato da semplice fornitore a vero e proprio partner tecnologico.

Quale risultato, il cliente EDIGEST ha oggi la possibilità di interfacciarsi con un unico interlocutore per ogni aspetto informatico, annullando inevitabili contrasti derivanti dall'impossibilità di scindere un problema tra hardware e software e di trovarne rapida soluzione tra più fornitori.

### ✓ IL SERVIZIO EDIGEST

La nostra competenza a 360° ci permette di proporre l'**Accordo di Manutenzione Sistemistica**, un servizio annuale di risposta rapida a qualsiasi problema che coinvolga l'area infrastrutturale:

- ✓ linea telefonica Hot Line dedicata
- ✓ diritto d'urgenza
- ✓ teleassistenza da remoto
- ✓ check up - interventi programmati on-site presso sede del cliente
- ✓ assistenza su server, PC client, periferiche di sistema, rete, backup, servizi di posta, ecc.
- ✓ servizi orientati alla sicurezza (firewall, antivirus, controllo accessi, filtri navigazione internet, ecc.)
- ✓ servizi orientati al monitoraggio (reportistica traffico di rete ed accessi, diagnostica remota di server e PC, ecc.)

Questi sono la sintesi dei servizi presenti nell'offerta dedicata ai nostri Clienti a cui viene garantita, in abbinamento all'**Accordo di Manutenzione Software**, una completa e totale assicurazione in merito all'assistenza della propria struttura informativa.

✓ **TABELLA COMPARATIVA**

Per una più accurata comprensione dei vantaggi offerti dall'**Accordo di Manutenzione Sistemistica**, Vi riportiamo la tabella comparativa che esemplifica le principali differenze dei servizi offerti a clienti con *Accordo di Manutenzione* e senza *Accordo di Manutenzione*

DESCRIZIONE	CARATTERISTICHE SERVIZI CON ACCORDO DI MANUTENZIONE	CARATTERISTICHE SERVIZI SENZA ACCORDO DI MANUTENZIONE		
	<b>URGENTE</b> entro 8 ore	<b>NORMALE</b> entro 36 ore	<b>CELERE</b> entro 24 ore	<b>URGENTE</b> entro 12 ore
TIPOLOGIA INTERVENTO				
PRIORITA' DI GESTIONE	1° livello <i>entro tempi massimi previsti</i>	4° livello	3° livello	2° livello <i>entro tempi massimi previsti</i>
DIRITTO D'INTERVENTO	-	-	€ .25,00+IVA	€ .75,00+IVA
SERVIZIO TELEASSISTENZA	disponibile	non disp.		disponibile
COSTI DI TRASFERTA	definiti contrattualmente	a consuntivo		
ACCESSO AL SERVIZIO	HELP DESK <i>365 giorni l'anno 24h/24h</i> HOT LINE <i>dal lunedì al venerdì 8,30/12,30 14,00/18,00</i>	HELP DESK <i>365 giorni l'anno 24h/24h</i> HELP VOICE – linea a pagamento <i>dal lunedì al venerdì 8,30/12,30 14,00/18,00</i>		
COSTO ORARIO PERSONALE	Tecnico Sistemista e Tecnico Hardware sc. 20% sulle tariffe standard EDIGEST	Tecnico Sistemista e Tecnico Hardware tariffe standard EDIGEST		
CECK UP PROGRAMMATI	2 interventi gratuiti annui	non previsto		
SECURITY SERVICE	disponibile	non disponibile		
SERVICE REMOTE CONTROL	disponibile	non disponibile		

Nella convinzione che il presente documento possa offrirVi una quadro più completo delle nostre competenze in merito ai servizi di assistenza e manutenzione del vostro sistema informativo, Vi ricordiamo che il vostro responsabile commerciale è a completa disposizione per qualsiasi ulteriore informazione e/o delucidazione in merito.