



Con le risorse IT interne ove esistenti spesso al limite delle loro possibilita', per le aziende puo' essere difficile trovare il tempo, la conoscenza e le energie necessarie per implementare, gestire e mantenere l'infrastruttura IT. Con dispositivi obsoleti, non aggiornati o non adeguati ai carichi di lavoro degli utenti si possono verificare importanti problematiche che si ripercuotono sull'operativita' totale dell'azienda...

## Panoramica del servizio

La societa' di analisi IDC evidenzia che ormai il modello **pay-as-you-go** si sta' diffondendo orizzontalmente presso le aziende di tutte le dimensioni. Le aziende sono attratte dalla **flessibilita' di questa soluzione** che permette loro di considerare gli investimenti IT come costi di gestione.

Le nostre soluzioni si muovono esattamente in questa direzione: offriamo soluzioni specifiche che comprendono hardware, software e servizi ad esse collegati in una formula **as-a-service**.

Con il modello di acquisto in **subscription** il cliente ha da subito a disposizione le nuove tecnologie e tutto il supporto tecnico concordato senza dover fare importanti investimenti.

Questa formula permette di gestire al meglio la **propria capacita' finanziaria** in quanto i clienti sanno esattamente quanto spendono e possono pianificare il proprio budget di conseguenza.

Con questa modalita' operativa possiamo ridurre le barriere finanziarie per le nuove installazioni e ci consente frequenti aggiornamenti di dispositivi e tecnologie offrendo una **scalabilita'** che i servizi finanziari tradizionali non hanno.

## PERCHE' AS-A-SERVICE?

Ti presentiamo un nuovo servizio che trasformerà in modo sostanziale il tuo accesso alla tecnologia passando dall'acquisto di un prodotto alla sottoscrizione di un abbonamento.

- Riduzione degli investimenti IT iniziali
- Minori costi operativi totali (TCO)
- Assistenza continua dei nostri specialist
- Accesso piu' veloce alle tecnologie piu recenti
- Riduzione degli ammortamenti con benefici fiscali

## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

	HW + SERVICE	SERVICE
Fornitura di hardware nuovo e/o ricondizionato in comodato	✓	
Supporto nella gestione della pratica di assistenza hardware in garanzia	✓	✓
Riparazione e/o sostituzione dell'hardware difettoso	✓	
Fornitura di hardware di cortesia quando necessario	✓	○
Servizio regolato da SLA (Service Level Agreement) <sup>(1)</sup>	✓	✓
Remote Monitoring & Management h24	✓	✓
HelpDesk telefonico e telematico per le apparecchiature sotto contratto	✓	✓
Assistenza c/o la sede del cliente quando necessario <sup>(2)</sup>	✓	✓
Contratto flessibile con durata minima di 12 mesi <sup>(3)</sup>	✓	✓
Smaltimento dell'hardware al fine vita	✓	
Priorita' sulle attivita' sistemistiche rispetto a chi non ha contratto	✓	✓

○ L'hardware di cortesia viene fornito per un massimo di 30 giorni oltre i quali verra' fatturata la mensilita' al costo di listino.

### Cosa succede in caso di guasto o problemi hardware o software?

- ✓ Qualora vi fossero delle problematiche riscontrate automaticamente dal nostro NOC (Network Operative Center) quest'ultimo si attivera' in maniera autonoma per la risoluzione.
- ✓ Contattando il nostro Helpdesk ci attiveremo per diagnosticare il problema che cercheremo di risolvere nel piu' breve tempo possibile.
- ✓ In caso di problema hardware ripareremo o sostituiamo a nostra discrezione le apparecchiature oggetto di contratto con modelli di caratteristiche analoghe o superiori. Qualora l'hardware fosse di proprieta' del cliente e avesse una garanzia valida del produttore ci occuperemo di gestire tutto l'iter della pratica fornendo apparecchiature temporanee fin quando non si conclude l'iter del produttore. Diversamente, se l'hardware fosse di proprieta' del cliente e non avesse diritti di garanzia del produttore forniremo comunque hardware temporaneo per un massimo di 30 giorni entro i quali il cliente puo' sostituire l'apparecchiatura difettosa.
- ✓ In caso di problematiche software ci attiveremo per la risoluzione delle stesse. Se dovesse rendersi necessario reinstallare il sistema operativo sara' nostra cura ripristinare le apparecchiature allo stato iniziale e riconsegnare il bene funzionale al cliente. Sono escluse le attivita' su software specifici (esempio: software gestionali di terzi, software per gestione e controllo di apparecchiature etc. etc.)



Per quanto concerne le tempistiche di risoluzione non e' possibile garantire dei tempi certi in quanto bisogna tener conto dell'esistenza dei tempi tecnici che possono essere estremamente variabili. In qualsiasi caso la cura dell'esistenza, della qualita' e della tenuta delle copie di backup e' responsabilita' del cliente come da GDPR anche con l'adozione delle nostre soluzioni.

<sup>1</sup> In questo documento che sara' parte integrante del contratto viene rendicontato tutto il servizio e come viene erogato.

<sup>2</sup> Servizio soggetto a costo trasferta.

<sup>3</sup> Il contratto si rinnova tacitamente, il cliente ha la facolta' di disdire con una semplice comunicazione PEC o Raccomandata 60gg prima della scadenza. In qualsiasi momento e' possibile rinegoziare il servizio con hardware ed opzioni diverse aggiornando il contratto in essere.