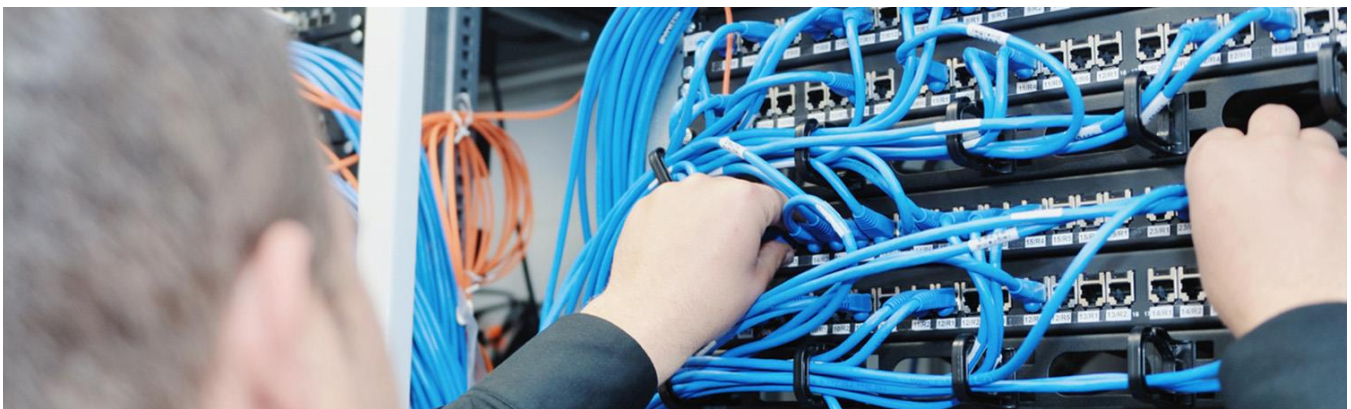


Cod. NS2019022AS

SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

NEXSYS S.r.l. propone un servizio di assistenza tecnica con l'obiettivo di supportare le aziende, offrendo un supporto tecnico in presenza e da remoto, al fine di gestire il corretto funzionamento dei sistemi Client, Server e relative applicazioni.



La gestione dei servizi ICT ha assunto oggi un peso sempre crescente all'interno delle aziende. Spesso non è possibile formare e mantenere all'interno dell'azienda personale con le competenze necessarie alla gestione dei complessi sistemi informatici. NEXSYS si pone come partner specializzato per la gestione in outsourcing parziale o totale dei servizi di assistenza e consulenza sistemistica.

I NOSTRI SERVIZI:

- Gestione del dominio Microsoft e di tutti i servizi ad esso connessi
- Archiviazione dati con controllo accessi (file system e file system distribuito)
- Gestione dei client e meccanismi per la gestione centralizzata o Antivirus o Update PC o Assistenza problematiche dei singoli PC o VDI (ritualizzazione dei desktop)
- Soluzioni di backup, Backup tradizionali, Backup di infrastrutture di virtualizzazione, Disaster Recovery o Business Continuity
- Progettazioni di reti locali e geografiche, Progettazione logica e fisica, Realizzazione dell'infrastruttura fisica, Configurazione apparati (Routing, Vlan, etc)
- Firewalling e controllo accessi internet, Web Content Filtering, VPN, UTM, Pubblicazione servizi
- Virtualizzazione e consolidamento infrastrutturale, Progettazione e implementazione infrastruttura, Possibilità di diverse soluzioni di virtualizzazione scelte in funzione delle esigenze del Cliente, Server Consolidation e migrazione infrastrutturale
- Installazione hardware e configurazione storage e loro infrastruttura, NAS, SAN, DAS, ISCSI
- Assistenza per integrare applicazioni di terze parti nella struttura
- Soluzioni di accesso remoto
- Selezione prodotti di mercato
- Addestramento operativo utenti e Corsi di Formazione per utenti End-Users
- Monitoraggio remoto infrastruttura
- Manutenzione preventiva

SERVIZI EROGATI DAL CONTRATTO DI ASSISTENZA

Il servizio di assistenza sistemistica prevede la registrazione della richiesta del Cliente che dovrà pervenire tramite email (assistenza@nexsys.it), o canale Telegram http://bit.ly/Nexsys_Assistenza

L'assistenza sarà presa in carico dal personale sistemistico a mezzo risposta email o messaggio Telegram che prevederà:

- pianificazione intervento in base al livello di urgenza della richiesta di assistenza.

Nel contratto di assistenza Standard non è inclusa la copertura durante i sabati, le domeniche e le festività.

Il contratto prevede la richiamata entro 5h lavorative rispetto alla segnalazione arrivata via mail o canale TG dedicato.

Dovranno essere indicati dal cliente dei nominativi di persone Autorizzate all'apertura dei Ticket, fino ad un massimo di 3 persone.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

NEXSYS S.r.l. mette a disposizione del Cliente il proprio personale tecnico, al fine di effettuare attività di consulenza informatica, comprendente le seguenti attività:

- Supporto per la risoluzione di problemi di carattere informatico volta al ripristino della normale operatività;
- Consulenza in ambito informatico (novità di mercato, progettazione di nuove funzionalità e/o ottimizzazioni del sistema in relazione alle nuove necessità del Cliente, supporto tecnico al Cliente nelle scelte e negli acquisti in ambito informatico);
- Formazione tecnica e operativa al Cliente relativamente alla gestione del sistema informatico (controllo sicurezza, attività di salvaguardia e gestione dati)

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DI ADDEBITO DEI CONSUMI

ASSISTENZA ON SITE - il personale tecnico NEXSYS interviene direttamente presso la sede del Cliente. I dati dell'intervento saranno registrati su rapportino riepilogativo dell'attività, firmato dal tecnico e dal Cliente.

ASSISTENZA DA REMOTO - Previa autorizzazione del Cliente, NEXSYS fornisce un servizio di assistenza da remoto, con il quale il suo personale tecnico, potrà operare a distanza sul parco informatico del Cliente.

PACCHETTI CONTRATTI DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

La tipologia di servizio prevede l'acquisto di un monte ore prepagato da utilizzare in qualsiasi momento nell'arco di 12 mesi, garantendo prezzi bloccati e priorità nel servizio.

	SILVER	GOLD	PLATINUM
Numero di Ore	30	50	100
Teleassistenza	SI	SI	SI
Diritto di Chiamata	SI	SI	SI
Priorità	3	2	1
Sconto Totale	5%	7%	10%
Costo Contratto	1850€	3000€	5500€