



CONTRATTO DI CONSULENZA E TELEASSISTENZA

ALLEGATO A – tipi di servizi erogati

I servizi di seguito elencati definiscono il perimetro delle attività di pertinenza per ciascun tipo di contratto. Tali attività potrebbero essere svolte remotamente, presso laboratorio BAX o presso sede del cliente ad insindacabile valutazione da parte dei tecnici di BAX srl.

Soluzione “HELPDESK INFORMATICA” (cod. 01010001)

Servizi di assistenza e consulenza per impianti informatici

Software applicativi

Installazione e manutenzione applicativi su PC (Office, Acrobat, etc.)

Installazione e manutenzione applicativi lato server (gestionali, presenze, etc.)

Posta elettronica

Gestione account posta su singoli PC

Antivirus

Verifica aggiornamenti e ricezione avvisi per minacce critiche

Sistemi operativi

Gestione risorse macchine (es. spazio dischi, necessità di upgrade RAM)

Sito internet

Gestione sito se hosting su provider esterno - coordinamento con fornitore contenuti.

Virtual Machine

Configurazione macchine virtuali e sistemi ospitati

Infrastruttura

Gestione apparati di rete: router, switch, hotspot, etc.

Consulenza

Consulenza nella selezione dei gestori telefonici e provider di connessione dati, consulenza per rinnovo parco macchine, dispositivi e infrastruttura, consulenza per software selection, coordinamento con altri fornitori in ambito tecnologico.

Soluzione “HELPDESK TELEFONIA” (cod. 01020001)

Servizi di assistenza e consulenza per impianti telefonici VoIP

Telefonia

Problematiche relative all'utilizzo del sistema telefonico

Aggiornamenti software

Soluzione “HELPDESK WIRELESS” (cod. 01050001)

Gestione di infrastrutture wireless

Access Point

Modifica alle configurazioni dei dispositivi, inclusi cambio password e/o SSID

Verifica del corretto funzionamento dei dispositivi

Infrastruttura

Gestione della riorganizzazione dei dispositivi in caso di modifiche all'ambiente in cui sono inseriti o per mutate esigenze di utilizzo

Soluzione “HELPDESK SICUREZZA” (cod. 01040001)

Servizi di assistenza e consulenza in ambito sicurezza informatica

Firewall

Modifica alle regole di firewalling e NAT, gestione configurazione VPN (*)

Privacy

Consulenza, per la sola parte informatica, alla redazione di documenti afferenti al Regolamento Europeo per la Privacy (GDPR)

(*) sono esclusi aggiornamenti ai dispositivi o applicazioni firewall perché dipendenti da marca e modello del firewall utilizzato



Soluzione “HELPDESK MS OFFICE 365” (cod. 01070001)

Supporto per la configurazione e gestione della piattaforma Microsoft Office 365

Risoluzione rapida di eventuali problematiche relative ad aggiornamenti periodici.

Assistenza diretta per l'utilizzo degli applicativi e l'ottimizzazione della suite di applicazioni.

Soluzione “HELPDESK ARGUS (monitoraggio in sala controllo)” (cod. 01160002)

Gestione proattiva degli apparati per prevenzione guasti e malfunzionamenti con monitoraggio.

Sistemi operativi

Verifica aggiornamenti automatici sistemi operativi (windows update)

Verifica eventi su server per ottimizzazione prestazioni e prevenzione guasti

Antivirus (solo per prodotti rivenduti da BAX srl)

Verifica stato degli aggiornamenti definizioni virus

Allerta per minacce critiche

Monitoraggio cicli di copia e simulazione di ripristino (disaster recovery)

Monitoraggio e/o verifica delle attività di backup

Simulazione del ripristino da copie di sicurezza, svolta in ambiente di test, una volta all'anno

Soluzione “HELPDESK applicativi BPM” (cod. 01150001)

Gestione del sistema BPM e/o documentale per ottimizzare i flussi aziendali e la gestione dei documenti digitali.

Supporto continuo per la gestione, archiviazione e recupero dei documenti.

Gestione degli aggiornamenti di prodotto.

Assistenza tecnica personalizzata per massimizzare le performance e la sicurezza del sistema.

Soluzione “HELPDESK INDUSTRIA 4.0 e 5.0” (cod. 01140001)

Gestione dell'applicazione “MyConnect”

Assistenza all'utilizzo

Assistenza telefonica e telematica all'utilizzo dell'applicativo “MyConnect”

Correzione di banchi

Verifica e correzione di errori di programmazione

Verifica preliminare di fattibilità funzionalità aggiuntive

Verifica preliminare di fattibilità funzionalità aggiuntive, non include l'analisi che potrà essere svolta solo a valle di esito positivo della fattibilità.

Soluzione “HELPDESK gestione password (PassBolt)” (cod. 01190001)

Gestione dell'applicazione “PassBolt”

Supporto per il sistema di gestione password per garantire accesso sicuro e centralizzato alle credenziali aziendali.

Consulenza per la gestione delle politiche di sicurezza per le password.

Soluzione “HELPDESK BACKUP” (cod. 01030001)

Gestione del sistema di copie di sicurezza.

Configurazione sistema

Configurazione e aggiornamento dei backup automatici dei dati lato server

Configurazione e aggiornamento dei backup automatici dei dati lato PC – ove necessario

Gestione backup delle macchine virtuali (guest) per sistemi basati su hypervisor

E' escluso il monitoraggio attivo che è invece incluso nella soluzione “ARGUS”

Soluzioni “HELPDESK CUSTOM” (cod. 01100001)

Esigenze particolari che richiedono accordi extra contrattuali, anche rispetto alla durata stessa del contratto

Sito internet

Gestione sito se hosting su server interno - coordinamento con fornitore contenuti.

Mail server interno



Gestione mail server interno (creazione caselle, filtri antispam, etc.)

Connettività

Accesso ad internet su linea FTTC con backup su rete mobile

Database

Amministrazione SQL server (DB inclusi)

Gestione backup di SQL server

Network Access Recorder (NAR)

Registrazione degli accessi amministratore - messa a norma per provvedimento n.300 del 24/12/2008, entrato in vigore il 15/12/2009

Account manager

Account manager dedicato - CED esterno. Un professionista assegnato al vostro impianto in grado di fornire consulenza per tutte le attività informatiche dell'azienda.