



L'Information Technology è diventata un fattore chiave per il successo aziendale. La gestione dei servizi di assistenza tecnica di prim'ordine è divenuta quindi essenziale per consentire ad una realtà produttiva di funzionare in tutta tranquillità, conservando la propria competitività sul mercato.

Il servizio di Help Desk Cutaway si prefigge come obiettivo di far convergere le chiamate, le richieste ed i problemi del cliente verso un unico punto di contatto, monitorandone costantemente tutte le applicazioni.

Le peculiarità che ci contraddistinguono sono:

- Professionalità ed efficienza.
- Team di esperti sempre al vostro servizio.
- Anni di esperienza nelle maggiori imprese del settore.
- Strumenti di monitoraggio open source per essere il più adattabili possibile alle necessità di ogni singolo cliente.

Gli obiettivi che ci poniamo sono i seguenti:

- Semplificare la gestione delle sale dati, abbattendo i costi del supporto.
- Identificazione in tempo reale dei problemi.
- Una risoluzione più rapida ai problemi più comuni.
- Miglior gestione e organizzazione degli interventi a livello sistemistico.
- Proattività riguardo interventi di aggiornamento e/o adeguamento dei sistemi.

## Struttura operativa help desk

Cutaway è in grado di fornire un'assistenza tecnica di primo livello (centralino, raccolta e riconoscimento delle problematiche, soluzione ai problemi base) da trasferire immediatamente a tecnici più competenti che, in stretta collaborazione con la vostra struttura, lavoreranno come parte di essa per sollevarla da costi e risorse umane, altrimenti impiegate nella loro risoluzione. Tutto questo viene realizzato attraverso 3 livelli descritti dalla figura seguente.

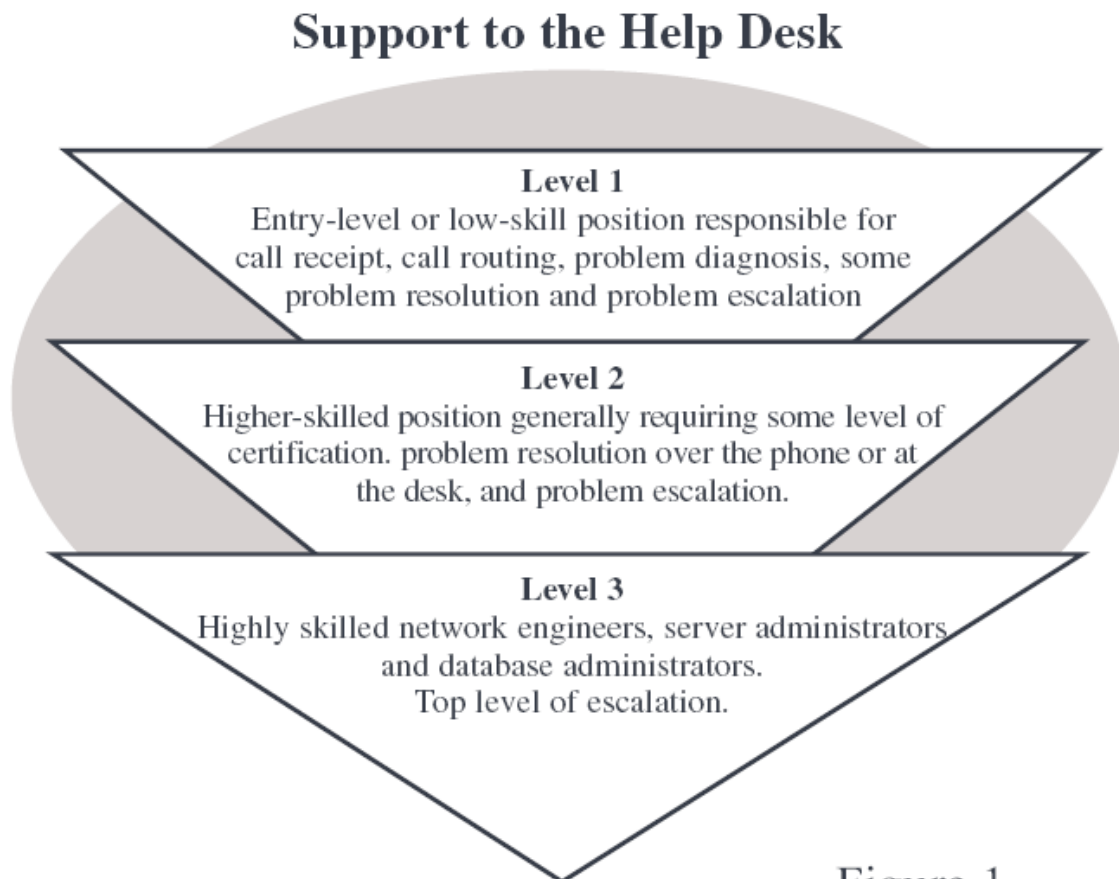


Figure 1

Il plusvalore offerto da cutaway, consiste nel poter replicare svariati scenari, dalle problematiche e più difficili risoluzioni, nel nostro CED, evitando al cliente rischiose prove sulle macchine in produzione.

## **Tipologie di servizi offerti:**

Monitoraggio sala macchine 9-18 giorni feriali.

Monitoraggio sala macchine h24.

Help desk 9-18 giorni feriali.

Help desk h24.

Monitoraggio/help desk 9-18 giorni feriali.

Monitoraggio/help desk h24.

Tutti i servizi sono disponibili con il servizio di teleassistenza, anche con l'eventuale intervento on-site.

(Questo servizio comprende controlli periodici preventivi sui server; assistenza sistemistica remota su server e client)

## **SLA**

I tempi di risposta ad ogni chiamata sono di un ora, per la presa in carico del problema e 4 per la sua risoluzione.

## **Software coperto dal servizio di assistenza:**

### **Sistemi operativi**

- Solaris
- HP-UX
- LINUX Debian – RedHat - SUSE
- Windows

### **Software Volume management**

- Veritas Volume manager
- Veritas File system
- Solaris Volume manager
- LVM

### **Cluster**

- Sun
- Veritas
- Linux

### **Applicativi**

- Oracle
- Apache
- HP openview

L'ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI SI COMPONE NECESSARIAMENTE DELL' ASSISTENZA AI S.O. SU CUI GLI STESSI SONO INSTALLATI.

CUTAWAY OFFRE LA POSSIBILITA' DI UNA PROVA GRATUITA DEL PROPRIO SERVIZIO PER DARE LA POSSIBILITA' AL CLIENTE DI VERIFICARE SE CIO' SODDISFI LE PROPRIE ESIGENZE.