



ASSISTENZA

LAVORARE IN ASSOLUTA TRANQUILLITÀ
CON ASSISTENZA OPEN E HELP DESK

CERTIFICAZIONI



PARTNERSHIP



I **contratti di assistenza** tecnico sistemistica **Open** e **HelpDesk** rappresentano la soluzione più innovativa e completa rispetto all'assistenza Clienti, riunendo in sé l'affidabilità dell'organizzazione Sogesi, l'elevata competenza dei professionisti dell'area ICT e le più avanzate tecnologie di remote monitoring e management raccolte nel software Leonardo RMM (Remote Monitoring and Management)

ICT INNOVATION FOR BUSINESS

ASSISTENZA LEONARDO OPEN E HELP DESK

Per garantire al meglio le prestazioni della rete aziendale e minimizzare l'insorgenza di problemi che possono rallentare o compromettere la piena produttività dei Clienti, abbiamo potenziato e innovato la nostra offerta di contratti di assistenza tecnico-sistemistica, con la nuova **piattaforma software Leonardo RMM** che ci permette di monitorare in remoto l'insorgenza di problemi e intervenire proattivamente per la loro risoluzione, gestire in automatico l'aggiornamento del sistema e tanto altro ancora. I contratti di assistenza tecnico-sistemistica di Sogesi si completano gratuitamente, di due nuove funzionalità: **Asset management**, che permette di avere un inventario automatico hardware e software della rete del Cliente e **Take Control**, per collegarsi in remoto a server e workstation, con o senza operatore, e fornire supporto in caso di problemi.

LE INNOVAZIONI

Monitoraggio proattivo della sicurezza di workstation e server, dell'hardware e delle prestazioni del disco, delle applicazioni e del software personalizzato: questo è il traguardo raggiunto attraverso i due tools presenti nella suite Leonardo RMM integrati nell'offerta di Assistenza Open.

TRACCIABILITÀ ASSET

Grazie agli strumenti di gestione asset e inventario Leonardo RMM effettua scansioni automatiche delle reti. Gli asset software e hardware sono visualizzati con informazioni dettagliate attraverso una dashboard che permette di verificarne in tempo reale l'efficienza e di intervenire tempestivamente nel caso di criticità.

TAKE CONTROL

Attraverso funzioni di accesso remoto Leonardo RMM consente di supportare in remoto server e workstation, con o senza operatore, senza nessuna interruzione del flusso operativo aziendale. Leonardo RMM rispetta totalmente le policy di privacy e sicurezza garantite da Solarwinds, principale fornitore mondiale di piattaforme per servizi gestiti.

AVVISI E VISUALIZZAZIONE

Grazie a Leonardo RMM le reti sono sempre sotto controllo, 24 ore su 24: qualsiasi problema è segnalato immediatamente alla nostra assistenza tecnica anche attraverso e-mail e notifiche via SMS.

MONITORAGGIO BACKUP

Il Monitoraggio Backup Leonardo RMM permette di verificare in automatico il corretto funzionamento delle procedure di backup dei dati aziendali e della loro corretta esecuzione per assicurare la massima tranquillità rispetto a questo fondamentale processo preventivo.

COSTANTEMENTE AL VOSTO FIANCO

Sogesi ha implementato Leonardo RMM - la migliore tecnologia oggi disponibile per il monitoraggio e la prevenzione dell'insorgere di problemi - per migliorare ulteriormente i servizi di assistenza offerti ai propri Clienti.

Leonardo RMM rappresenta un filo diretto con la nostra squadra di tecnici altamente qualificati che sono costantemente a disposizione per assistenza e supporto.

Sogesi da oltre trentacinque anni è impegnata nel mantenere i servizi di assistenza ai servizi informatici dei propri Clienti a livelli d'eccellenza confermati dalle Certificazioni ottenute da aziende leader del mercato mondiale come Microsoft, Vmware, Dell, Solarwinds, Veeam e Fortinet.

Le procedure interne sono certificate ISO 9001 a garanzia del completo rispetto dei processi.

Dino Chittoglio, Business Manager Area Hardware e Assistenza sistemistica, e la sua squadra di tecnici, operativi tutti i giorni lavorativi dell'anno incluso agosto.



SERVIZI A CONFRONTO

Sogesi mette a disposizione dei propri Clienti due tipologie di contratto di assistenza ICT:

Assistenza Open e **Assistenza HelpDesk** ciascuno dei quali comprende i servizi contrassegnati con il segno  nella tabella comparativa sotto riportata*

Servizi contrattuali	Assistenza Open	Assistenza HelpDesk
Attivazione del software Leonardo RMM con le funzionalità Asset Management e Take control		
Servizio di assistenza telefonica in tutti i giorni lavorativi dell'anno (incluso il mese di agosto)		
Servizio di consulenza per la manutenzione dei sistemi operativi e le configurazioni dei prodotti		
Servizio di inventario hardware e software e di monitoraggio remoto base (backup e avvisi di sistema)		
Servizio di assistenza in remoto ai sistemi da parte del personale tecnici Sogesi mediante piattaforma Leonardo garantendo immediatezza nella risoluzione di tutte quelle problematiche risolvibili "a distanza"		
Gestione della garanzia verso il fornitore (se attiva) di prodotti hardware e software		
Eliminazione dei guasti elettronici e dei guasti meccanici comprensiva di sostituzione dei materiali danneggiati con la sola esclusione del materiale di consumo		
Prestito d'uso per materiali meccanici ed elettronici per i quali non fosse possibile un immediato ripristino		
Assistenza sulle macchine incluse nel contratto senza nessun addebito		
Garanzia di intervento presso la sede del Cliente entro le otto ore lavorative successive alla chiamata		

Per HelpDesk intervento garantito entro i due giorni lavorativi successivi alla chiamata

* Sono esclusi dal contratto di assistenza i danni causati da uso improprio, infezioni virus, eventi naturali (allagamenti, fulmini o guasti all'impianto elettrico), manutenzioni, riparazioni o modifiche non eseguite o autorizzate da SOGESI

SERVIZI AGGIUNTIVI

Entrambi i contratti di assistenza **Open** e **HelpDesk** possono essere arricchiti con una serie di funzionalità che assolvono bisogni specifici e che abbiamo suddiviso in tre diverse tipologie: **Server**, **Client** e **Posta elettronica**. Sogesi Area ICT e Sogesi Area Customer Care sono a completa disposizione per illustrarne tutte le potenzialità.

SERVER

- Monitoraggio prestazioni
- Controllo stato di salute del disco
- Controllo modifica spazio unità
- Server Report Settimanale
- Patch Management e scansione delle vulnerabilità
- Monitoraggio Servizi Windows 24x7
- Controllo hacker
- Monitoraggio larghezza di banda
- Controllo server Exchange
- Controllo aggiornamento antivirus
- Leonardo antivirus gestito
- Leonardo Back-up on line

CLIENT

- Patch Management e scansione delle vulnerabilità
- Rapporto settimanale
- Leonardo Back-up on line
- Controllo aggiornamento antivirus
- Leonardo antivirus gestito

MAIL

- Leonardo MAIL Protection
- Leonardo Mail Archive conservazione 12 mesi
- Leonardo Mail Archive conservazione 120 mesi

NETWORKING

- Monitoraggio e controllo WIFI
- Monitoraggio e controllo accessi
- Audit accesso ai dati in ambienti IT, on premise, hybrid e cloud