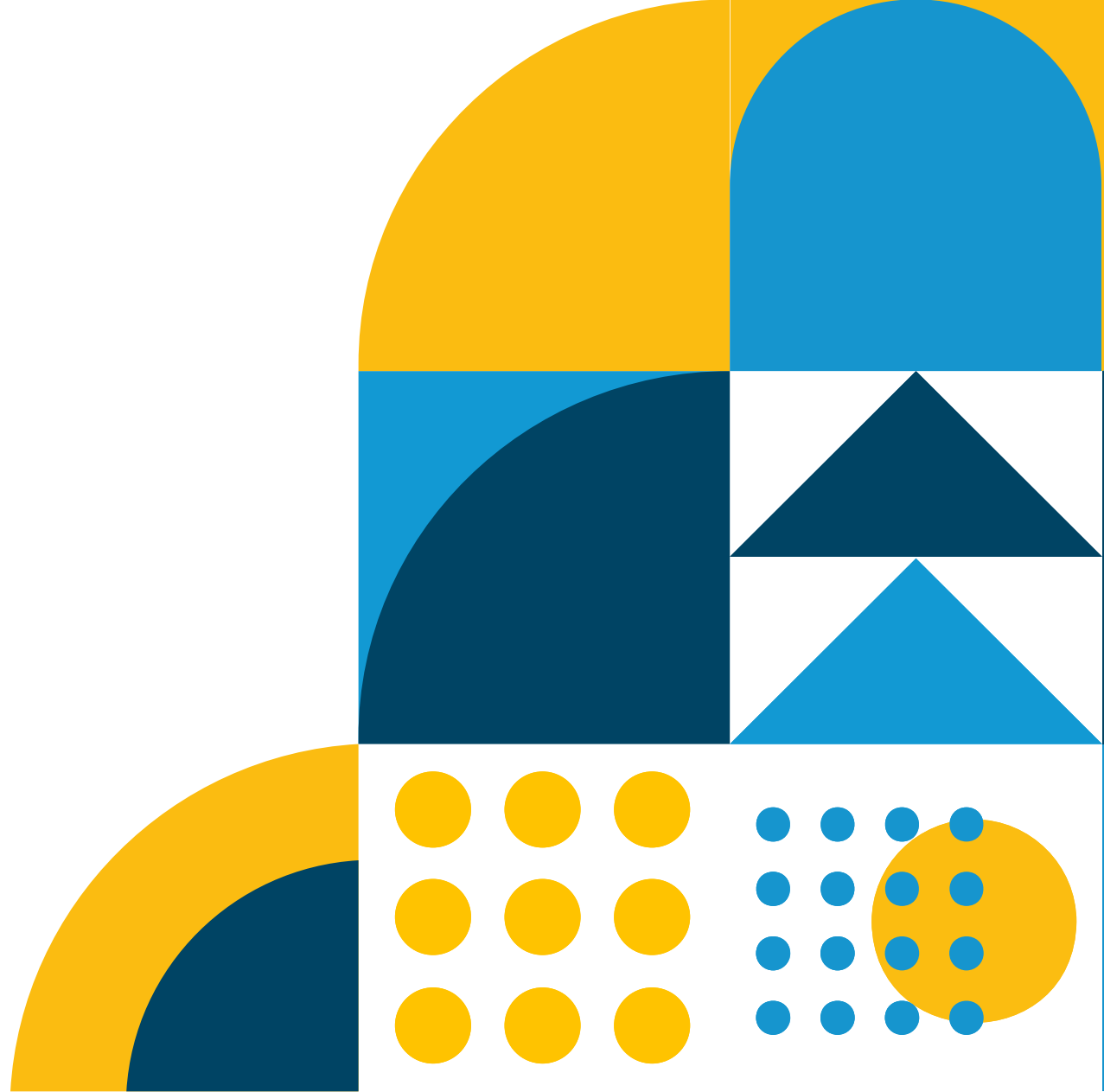




# MANAGED SERVICES

2024—2025



# MANAGED SERVICES › PRODUCT SUPPORT

	Help Desk & Support	BRONZE	SILVER	GOLD
HELP DESK	Accesso al Forum & User Community	✓	✓	✓
	Accesso al sito Support e alla knowledge base	✓	✓	✓
	Contatti abilitati all'apertura di incident/case	2	5	10
	Support Case annuali (2h) cumulabili	10	10	35
	Orario del servizio	Standard	Standard	Extended
SOLUTION SUPPORT	Apertura incident/case tramite Web Support Area	✓	✓	✓
	Apertura incident/case tramite Email		✓	✓
	Apertura incident/case tramite telefono			✓
	Support Representative di riferimento, con numero di telefono			✓
	Incident Management	BRONZE	SILVER	GOLD
SOLUTION MONITORING & MANAGEMENT	Incident inclusi	Unlimited	Unlimited	Unlimited
	Presa in carico Incident: ore lavorative	8h	4h	2h
	Apertura incident in severity "Emergency"		✓	✓
	Task force dedicata per la gestione di incident in Emergency		✓	✓
	Accesso da remoto all'ambiente del Cliente per Problem Determination		✓	✓
	SLA per risoluzione incident in Emergency tramite Cumulative Update o workaround: ore lavorative (dopo la presa in carico)		Best effort	12h
PRODUCT INFRASTRUCTURE MANAGEMENT	Finestre «High Priority» da 5gg cadauna cumulabili			4
	Feedback continui sugli incident "Emergency"			✓
	Eventuale replica temporanea in locale su ambiente Irion per la Problem Determination			✓
	Software Update & Maintenance	BRONZE	SILVER	GOLD
CLOUD INFRASTRUCTURE MANAGEMENT	Accesso alla Download Area per Cumulative Update	✓	✓	✓
	Supporto esteso per release INV			✓

## MANAGED SERVICES > HELP DESK

HELP DESK

Il servizio Help Desk permette di richiedere supporto operativo o segnalare un problema o una presunta anomalia tramite un Ticket.

Sono disponibili a catalogo tre livelli di servizio:

### BRONZE

### SILVER

### GOLD

Tutti i servizi inclusi nel **BRONZE**, più:

Tutti i servizi **BRONZE** e **SILVER**, più:

- ✓ Ingaggio del supporto tramite e-mail
- ✓ Gestione del Ticket durante orario standard
- ✓ Tempi di intervento (SLA) Bronze

- ✓ Estensione orario di gestione del Ticket
- ✓ Supporto telefonico
- ✓ Tempi di intervento (SLA) Silver
- ✓ Report mensile

- ✓ Referente Team Managed Services
- ✓ Meeting mensile di allineamento
- ✓ Utilizzo del sistema di ticketing del Cliente
- ✓ Ticket priority (criticità Emergenza e Alta)

PRODUCT  
SUPPORT

HELP DESK

SOLUTION  
SUPPORT

SOLUTION  
MONITORING  
& MANAGEMENT

PRODUCT  
INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

CLOUD  
INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

## MANAGED SERVICES › SOLUTION SUPPORT

L'ambito Solution Application Management (SAM) corrisponde all'insieme delle attività necessarie per gestire la manutenzione e gli aggiornamenti della Solution al fine di garantirne la corretta operatività.

### BRONZE

- ✓ Notifica di bug o anomalie
- ✓ Problem Determination
- ✓ Individuazione di workaround
- ✓ Applicazione di workaround
- ✓ Bug fixing della Solution
- ✓ Applicazione di bug fixing (ambiente di sviluppo/collaudato)

### SILVER

Tutti i servizi inclusi nel **BRONZE**, più:

- ✓ End User Support operativo
- ✓ Applicazione di bug fixing (tutti gli ambienti comprensivo di NRT)

### GOLD

Tutti i servizi **BRONZE** e **SILVER**, più:

- ✓ End User Support funzionale
- ✓ Sistema del Cliente per ChangeManagement e rilascio

PRODUCT  
SUPPORT

HELP DESK

SOLUTION  
SUPPORT

**SOLUTION  
MONITORING  
& MANAGEMENT**

PRODUCT  
INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

CLOUD  
INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

## MANAGED SERVICES > SOLUTION MONITORING & MANAGEMENT

L'ambito Solution Monitoring & Management (SMM) corrisponde all'insieme delle attività necessarie per gestire il monitoraggio di un'infrastruttura a supporto del prodotto Irion EDM® e dei relativi moduli, al fine di garantirne la corretta operatività.

### BRONZE

- ✓ Monitoraggio Solution schedulato (standard Irion Managed Services)
- ✓ Esecuzione di Task predefiniti schedulati
- ✓ Notifiche di alert via mail

### SILVER

Tutti i servizi inclusi nel **BRONZE**, più:

- ✓ Monitoraggio Solution predefinito on demand
- ✓ Esecuzione di Task predefiniti on demand
- ✓ Follow up in caso di alert critici/ bypass

Configurazione e gestione della Solution

### GOLD

Tutti i servizi **BRONZE** e **SILVER**, più:

- ✓ Completa gestione della Solution (comprensiva di micro-evolutive)

PRODUCT  
SUPPORT

HELP DESK

SOLUTION  
SUPPORT

SOLUTION  
MONITORING  
& MANAGEMENT

PRODUCT  
INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

CLOUD  
INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

## MANAGED SERVICES › PRODUCT INFRASTRUCTURE MANAGEMENT

L'ambito Product Infrastructure Management (PIM) corrisponde all'insieme delle attività necessarie per gestire la manutenzione di un'Infrastruttura a supporto del prodotto Irion EDM® e dei relativi moduli, per garantirne la corretta operatività.

### BRONZE

- ✓ Stesura del documento di Architettura
- ✓ Monitoraggio schedato dell'infrastruttura (standard Irion Managed Services)
- ✓ Notifiche di alert via mail

### SILVER

Tutti i servizi inclusi nel **BRONZE**, più:

- ✓ Follow up in caso di alert critici/ bypass
- ✓ Monitoraggi predefiniti on demand
- ✓ Configurazione e gestione infrastruttura
- ✓ 1 Major Update annuale (NRT escluso)
- ✓ 1 Minor Update annuale (NRT escluso)

### GOLD

Tutti i servizi **BRONZE** e **SILVER**, più:

- ✓ Gestione completa dell'infrastruttura (NRT escluso)
- ✓ 1 documento annuale di Assessment dell'infrastruttura

PRODUCT  
SUPPORT

HELP DESK

SOLUTION  
SUPPORT

SOLUTION  
MONITORING  
& MANAGEMENT

PRODUCT  
INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

CLOUD  
INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

## MANAGED SERVICES › CLOUD INFRASTRUCTURE MANAGEMENT

L'ambito Cloud Infrastructure Management (CIM) corrisponde all'insieme delle attività necessarie per gestire la manutenzione di un'infrastruttura di cloud computing a supporto del prodotto Irion EDM® ed i relativi moduli, al fine di garantire la corretta operatività di questi.

### BRONZE

- ✓ Stesura del documento di Architettura
- ✓ Monitoraggio schedato dell'infrastruttura (standard Irion Managed Services)
- ✓ Esecuzione di Task predefiniti
- ✓ 1 aggiornamento annuale dei server dell'infrastruttura (escluso NRT)
- ✓ Backup giornaliero schedato (retention 30 giorni)
- ✓ Restore dei server on demand
- ✓ Notifiche di alert via email

### SILVER

Tutti i servizi inclusi nel **BRONZE**, più:

- ✓ Esecuzione di monitoraggi predefiniti on demand
- ✓ Accesso dashboard di monitoraggio sottoscrizione
- ✓ Follow up in caso di alert critici/ bypass
- ✓ Backup settimanale
- ✓ 1 test di restore dell'ambiente di produzione all'anno

### GOLD

Tutti i servizi **BRONZE** e **SILVER**, più:

- ✓ Completa gestione dell'infrastruttura cloud
- ✓ Update del server on-demand (escluso NRT)
- ✓ Policy di backup custom
- ✓ 2 documenti assessment di architettura cloud all'anno

[www.irion-edm.com](http://www.irion-edm.com)

