



MANAGED SERVICES

2025



MANAGED SERVICES › PRODUCT SUPPORT

Servizio dedicato a ottimizzare l'esperienza d'uso di Irion EDM®, offrendo un help desk specialistico, la gestione tempestiva e strutturata degli incidenti (incident management) e la disponibilità di aggiornamenti correttivi, garantendo così la massima soddisfazione del cliente e il pieno valore del prodotto nel tempo.

HELP DESK

Help Desk & Support	BRONZE	SILVER	GOLD
Accesso al sito Support (Forum, User Community, Knowledge Base)	✓	✓	✓
Contatti abilitati all'apertura di incident/case	2	5	10
Support Case annuali (2h) cumulabili	10	20	35
Orario del servizio	Standard	Standard	Extended
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			✓

SOLUTION SUPPORT

Incident Management	BRONZE	SILVER	GOLD
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
Finestre «High Priority» da 5gg cadauna cumulabili			4
Feedback continui sugli incident "Emergency"			✓

SOLUTION MONITORING & MANAGEMENT

PRODUCT MONITORING & MANAGEMENT

Software Update & Maintenance	BRONZE	SILVER	GOLD
Richiesta di download per Cumulative Update	✓	✓	✓
Supporto esteso per release INV			✓
Attività sistemistiche di installazione di Cumulative Update per incident in Emergency			✓

CLOUD MONITORING & MANAGEMENT

MANAGED SERVICES › 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:

HELP DESK

SOLUTION
SUPPORT

SOLUTION
MONITORING
& MANAGEMENT

PRODUCT
MONITORING
& MANAGEMENT

CLOUD
MONITORING
& MANAGEMENT

BRONZE

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

SILVER

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

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

GOLD

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

- ✓ 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
MONITORING
& MANAGEMENT

CLOUD
MONITORING
& MANAGEMENT

MANAGED SERVICES › SOLUTION SUPPORT

Servizi progettati per affiancare gli utenti nelle loro attività quotidiane, garantendo supporto operativo efficace e tempestivo, oltre a fornire assistenza specializzata per la risoluzione di eventuali anomalie.

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
MONITORING
& MANAGEMENT

CLOUD
MONITORING
& MANAGEMENT

MANAGED SERVICES › SOLUTION MONITORING & MANAGEMENT

Servizi dedicati al monitoraggio e alla gestione delle Solution, progettati per garantirne l'operatività. Comprendono l'esecuzione di attività mirate personalizzate sulla Solution e interventi di fine-tuning.

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
MONITORING
& MANAGEMENT

CLOUD
MONITORING
& MANAGEMENT

MANAGED SERVICES › PRODUCT MONITORING & MANAGEMENT

L'ambito Product Monitoring & Management (PMM) 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 APPLICATION
MANAGEMENT

SOLUTION
MONITORING
& MANAGEMENT

PRODUCT
MONITORING
& MANAGEMENT

CLOUD
MONITORING
& MANAGEMENT

MANAGED SERVICES > CLOUD MONITORING & MANAGEMENT

L'ambito Cloud Monitoring & Management (CMM) 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/it

