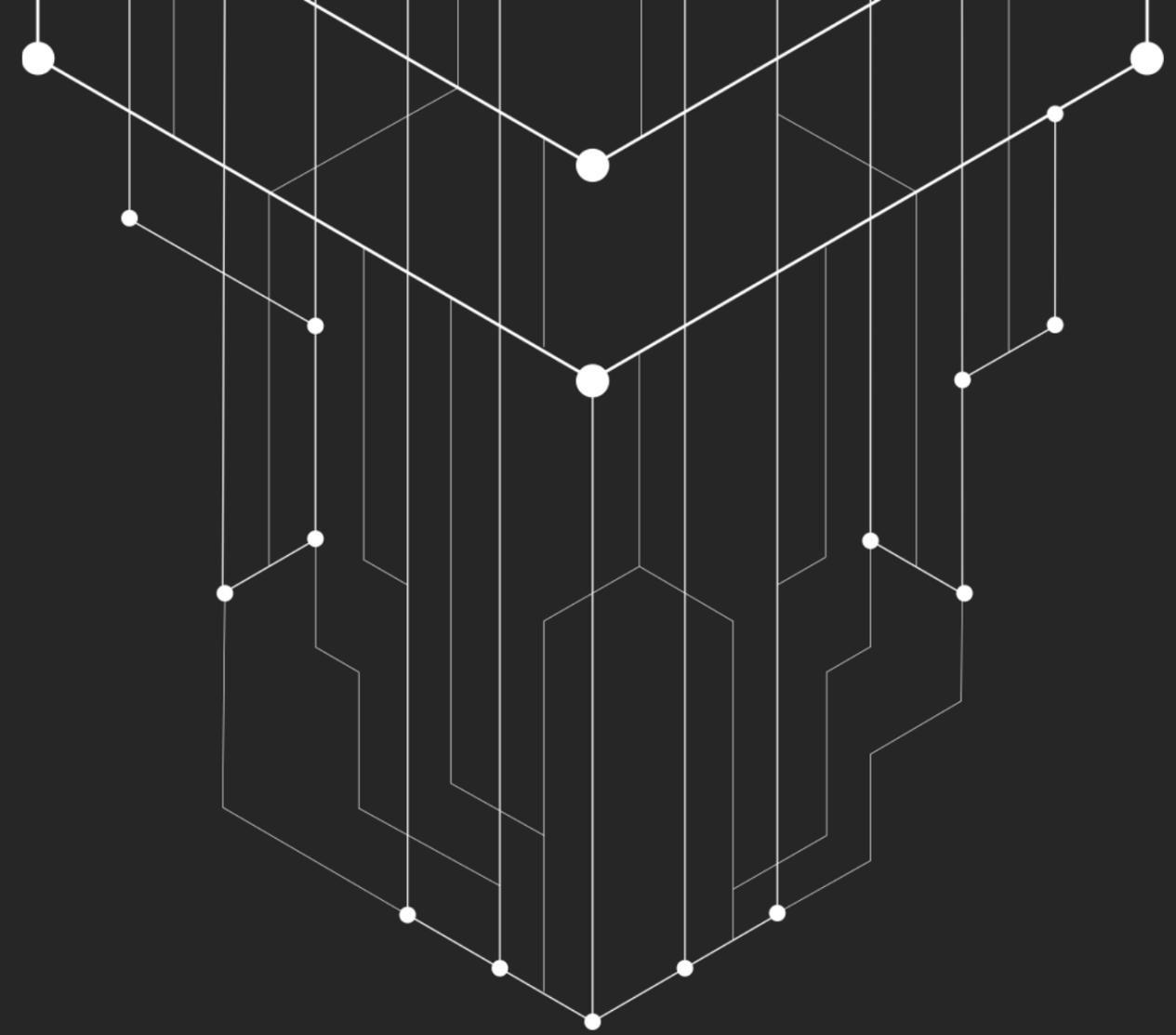


Managed Services

Powered by PCS Group

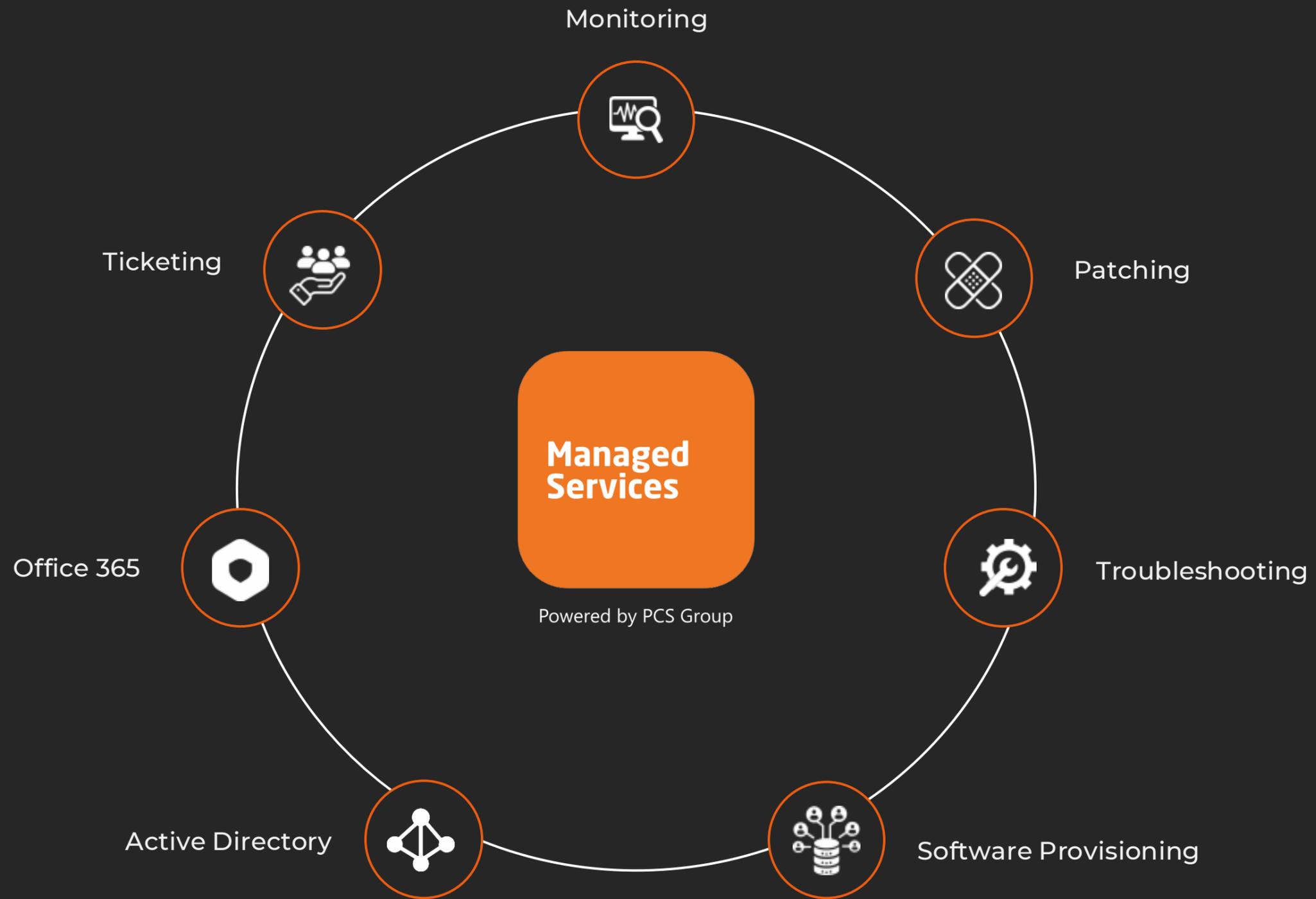


I Full Managed Services sono servizi IT esternalizzati che aiutano le aziende a gestire le loro operazioni tecnologiche.

I FMS rappresentano una soluzione completa e integrata per la gestione dell'infrastruttura IT di un'organizzazione.

Questi servizi sono progettati per garantire che tutti gli aspetti critici dell'IT siano monitorati, gestiti e mantenuti in modo efficiente e sicuro.

I Full Managed Services includono una serie di componenti chiave: Monitoring, Troubleshooting, Patching, Software Provisioning, Active Directory, Office 365, Ticketing.





Supporto proattivo: Il monitoraggio continuo e il supporto proattivo permettono di rilevare e risolvere rapidamente eventuali problemi, prima che abbiano impatto sull'operatività.

Sicurezza migliorata: I FMS garantiscono che tutti i sistemi siano sempre aggiornati e protetti contro le ultime minacce di sicurezza.

Costo certo di manutenzione: Permette al cliente di badgettizzare un costo fisso per ogni device

Riduzione dei costi: Esternalizzare la gestione dell'IT riduce i costi operativi, eliminando la necessità di personale dedicato e infrastrutture aggiuntive.

Conformità normativa: I FMS aiutano a mantenere la conformità con le normative di sicurezza, evitando sanzioni e garantendo che i sistemi siano sempre in linea con gli standard richiesti.

Scalabilità: I FMS possono facilmente adattarsi alle esigenze dell'organizzazione, permettendo di gestire un numero crescente di dispositivi e utenti senza compromettere la qualità del supporto.

Report: Ogni tre mesi sarà organizzato un incontro con il cliente per presentare il report delle attività svolte ed eventuali spunti di miglioramento.

Asset Management: Incluso nel servizio il cliente può beneficiare della gestione dell'asset così da rendersi conforme alle normative vigenti, come GDPR e NIS2.

SLA: Per venire incontro alle diverse esigenze dei nostri clienti, abbiamo previsto due diversi SLA, standard o premium, applicabili a scelta. Lo SLA standard è 8 ore di presa in carico e risoluzione entro le 8 ore successive, lo SLA premium invece è di 4 ore di presa in carico, con risoluzione entro le 8 ore successive.

Monitoring



Il servizio di Monitoring è un sistema di controllo continuo che permette di rilevare lo stato e le prestazioni e criticità dei sistemi informativi di un'organizzazione. Questo servizio è essenziale per garantire che tutti i componenti IT, come server, reti, applicazioni e dispositivi, funzionino correttamente e senza interruzioni. Il monitoring aiuta a rilevare tempestivamente eventuali problemi, permettendo di intervenire rapidamente per risolverli e minimizzare l'impatto sulle operatività aziendali.

- Vengono monitorati l'utilizzo della CPU, della RAM, dello spazio disco, Telemetria, lo stato delle Patch, lo stato delle applicazioni e lo stato dei Backup e ripristini.
- Disponibile su PDL , Server e dispositivi.

Troubleshooting



Il Troubleshooting è il processo di diagnosi e risoluzione dei problemi che si presentano nei sistemi informativi. Questo può includere la risoluzione di problemi software, hardware, di rete, o altri tipi di problemi tecnici. Nel caso venga diagnosticato un problema di tipo hardware, il servizio si occupa di contattare il fornitore di riferimento. Il servizio gestito di Troubleshooting è fornito da esperti IT che si occupano di monitorare, individuare e risolvere problemi tecnici per conto del cliente.

- Disponibile su PDL, Server e Dispositivi.

Patching



Il Patching è un servizio che si occupa della gestione e applicazione degli aggiornamenti (patch) per software e sistemi operativi all'interno di un'organizzazione. Questo servizio garantisce che tutti i dispositivi siano sempre aggiornati con le ultime versioni di sicurezza, miglioramenti delle funzionalità e risoluzioni di bug. L'obiettivo è mantenere i sistemi sicuri, efficienti e conformi alle normative, riducendo il rischio di vulnerabilità e attacchi informatici.

Il processo di patching avviene in modo da ridurre al minimo l'impatto sulla produttività del cliente, di seguito le fasi che compongono il processo:

1. In fase di onboarding si definiscono le fasce orarie all'interno delle quali è possibile applicare patch e quindi riavvio del sistema.
2. Sempre in fase di onboarding vengono definiti un gruppo di device pilota su cui installare le patch al fine di limitare l'impatto sull'intero assett aziendale.
3. Al rilascio di nuove patch, i FMS provvedono ad installarle sul gruppo pilota, si attende una settimana per monitorare eventuali anomalie, ed in caso di check positivo si provvede ad effettuare il deploy su tutti gli altri assett.

Disponibile su PDL, Server e Dispositivi.

Software Provisioning



Il Software Provisioning è un servizio che si occupa della distribuzione e gestione centralizzata del software all'interno di un'azienda. Questo servizio, erogato da un team di esperti IT garantisce che tutti i dispositivi aziendali abbiano le applicazioni necessarie installate e aggiornate, senza che gli utenti finali debbano preoccuparsi di installazioni manuali. In fase di onboarding vengono raccolte le informazioni delle applicazioni del cliente in modo da standardizzare il parco macchine del cliente.

- Disponibile su PDL e Server.

Active Directory



Questo servizio gestito si occupa dell'amministrazione e della manutenzione di Active Directory (AD) e Azure Active Directory (Azure AD) per un'organizzazione. Il servizio è sviluppato da Microsoft per la gestione delle identità e delle risorse di rete in un ambiente locale. Azure AD è la versione cloud di Active Directory, utilizzata per gestire le identità e l'accesso alle risorse in cloud.

- Gestione delle identità
- Autenticazione e autorizzazione
- Sincronizzazione
- Gestione delle password
- Gestione delle risorse
- Report sicurezza AD
- Supporto e manutenzione

Disponibile su PDL e Server.

Office 365



Il servizio Office 365 si occupa della gestione e manutenzione della Suite di applicazioni Microsoft Office 365 per un'organizzazione. Questo include l'amministrazione delle licenze, la configurazione delle applicazioni, la gestione delle identità e degli accessi. L'obiettivo è garantire che tutte le applicazioni di Office 365 siano sempre operative, sicure e aggiornate, permettendo agli utenti di lavorare in modo efficiente e senza interruzioni.

App. Gestite:

- Outlook
- Word
- Excel
- Power Point
- One Drive
- One Note
- Teams
- SharePoint

Ticketing



Il Ticketing è un servizio integrato in tutti i Managed Services, che permette alle aziende di gestire le richieste di assistenza e supporto in modo efficiente e organizzato. Qualora il cliente abbia la necessità di integrare altri suoi processi di ticketing, è possibile acquistare il servizio as a service (SaaS), integrandolo con la nostra piattaforma per ottimizzarne il processo. Questo servizio aiuta a migliorare le comunicazioni tra i clienti e il team di supporto, garantendo che ogni richiesta venga gestita tempestivamente e in modo professionale.

Nell'avviamento del servizio vengono creati nuovi utenti sulla piattaforma che avranno accesso alla gestione dei ticket. La piattaforma è già configurata per i processi FMS, qualora il cliente chieda la personalizzazione di processi specifici e formazione all'uso, saranno quotati separatamente in base alle esigenze.



Plafond Extra

Plafond di ore per interventi specifici non ricoperti dalle altre voci; erogabili anche in sede, con un'aggiunta di due ore per coprire i costi di trasferta.

Disponibile nei tagli da 10, 50 e 100 Ore, fatturabile mensilmente e ad incrementi orari.

Glossario

PDL

Postazioni Di Lavoro, si intendono tutti i computer fissi o portatili utilizzati dal personale, anche per la gestione di macchinari specifici. Possibilità di lavorare su sistemi Windows, Apple e Linux.

Server

Tutti i computer che erogano servizi utilizzati da altri computer. Possibilità di lavorare su sistemi Windows, Apple e Linux.

Dispositivi

Categoria comprendente firewall, switch, storage e ups.

SLA Standard

Service level agreement. Con questo livello di servizio le richieste vengono prese in carico entro 8 ore e risolte entro la successiva giornata lavorativa, escludendo tempi morti dovuti a esigenze tecniche, come attesa di informazioni o licenze.

SLA Premium

Service level agreement. Con questo livello di servizio le richieste vengono prese in carico entro 4 ore e risolte entro le 8 ore lavorative successive, escludendo tempi morti dovuti a esigenze tecniche, come attesa di informazioni o licenze.

I Full Managed Services sono basati sul concetto di proattività e sul monitoraggio continuo degli apparati che ci permettono di ridurre al minimo la necessità di chiamate in emergenza da parte dei nostri utenti.

Tuttavia possono crearsi casi in cui questo sia necessario, Abbiamo quindi attivato i seguenti canali:

E-mail: tickets@pcsgroup.solutions

Portale Web: pcsgroup.portal.mspmanager.com

Numero di telefono dedicato: [+39 06 5655 6791](tel:+390656556791)

Rimanendo a disposizione sempre su tutti e tre i canali, vi preghiamo comunque di usare prioritariamente l'email, in quanto direttamente collegata con i nostri sistemi di ticketing, consegnando la comunicazione alla persona di competenza senza ulteriori passaggi.

