

# Servizi su misura

Edizione 2016

## 1 RISPOSTE RAPIDE, GESTIONE DELLE SITUAZIONI MISSION CRITICAL

I servizi su misura comprendono estensione degli orari di assistenza, figure di riferimento sempre disponibili in periodi particolari (ad esempio cambi gestionale ecc.), interventi in tempi pre stabiliti in caso di situazioni mission critical, mantenimento del know how del progetto (al posto del cliente) per assicurare continuità anche nel caso di turnover. Questi servizi sono dedicati a clienti con esigenze speciali. Vedi i dettagli nelle soluzioni sotto descritte.

<b>1.1 ESTENSIONE DELL'ASSISTENZA DI BASE</b>	
<b>Attività di supporto "extra"</b>	
<b>Cosa offre</b>	Il servizio fornisce supporto remoto/on site al di fuori degli orari/giorni già a disposizione nel profilo Support One – Assistenza di base. La modalità di erogazione del servizio è in funzione delle particolari esigenze del Cliente.
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supporto continuo anche in caso di produzione organizzata su turni h24 e/o su stabilimenti esteri soggetti a fusi orari</li> <li>▪ Possibilità di interventi in giornate festive tali da non pregiudicare la normale produzione</li> </ul> <p><i>Collezione dati senza lacune e con garanzia di consistenza</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riduzione dei rischi di interruzione produttiva</li> </ul>
<b>Consigliato a</b>	Clienti Qualitas che desiderano una copertura totale del support in base alle peculiari esigenze produttive. Clienti Qualitas che programmano interventi in giornate festive per non compromettere consistenza dati e continuità di servizio in impianti "mission critical".
<b>Note</b>	È richiesto un regolare contratto di manutenzione e assistenza. Modalità, tempi e durata del servizio sono concordati con il Cliente.
	<i>Durata: da concordare</i>
<b>Modalità di erogazione</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>on site</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>remoto</i>

<b>1.2 PERSONAL PHONE SERVICE</b>	
<b>Numeri speciali per esigenze speciali</b>	
<b>Cosa offre</b>	Il servizio consente di ottenere <u>per periodi di tempo predefiniti</u> numeri di accesso a telefoni mobili per esigenze speciali programmate dal Cliente (cambio server,

	<p>installazione nuova versione, passaggio a nuovo ERP, installazione nuove macchine in produzione, introduzione di nuovo hardware etc).</p> <p>Il Cliente ha a disposizione in remoto un vero e proprio team di progetto per il tempo necessario e reperibile entro gli orari concordati e con durata stabilita.</p>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ connessione diretta per un supporto continuo secondo le esigenze anche in caso di coinvolgimento di risorse terze e/o tecniche</li> <li>▪ riduzione drastica delle tempistiche di attesa delle risposte</li> <li>▪ risparmio sui costi rispetto ad interventi on-site regolamentati "time &amp; material"</li> <li>▪ riduzione dei fermi impianti</li> </ul>
<b>Consigliato a</b>	Clienti che programmano interventi tecnici, sistemistici ed applicativi su impianti in essere per i quali è fondamentale garantire continuità di servizio
<b>Note</b>	<p>Il servizio è aggiuntivo rispetto a qualsiasi profilo di assistenza. Tempi e durata del servizio sono concertati con il cliente secondo le sue esigenze</p> <p><i>Durata: da concordare</i></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	<input type="checkbox"/> on site <input checked="" type="checkbox"/> remoto da numero speciale

### 1.3 MY PERSONAL TUTOR

#### Accesso diretto al team di progetto prescelto

<b>Cosa offre</b>	<p>Il cliente ha accesso diretto e continuativo al team di progetto e/o risorsa Qualitas (capo-progetto/consulente) prescelto.</p> <p>Rappresenta un'estensione del supporto continuativo che il cliente ha già sperimentato in fase di start-up di progetto.</p> <p>È un servizio fondamentale per progetti complessi/mission critical/ad alto grado di customizzazione poiché permette al Cliente di colloquiare con risorse che conoscono approfonditamente le specificità del progetto ricevendo quindi risposte veloci, frutto di istruttorie molto contenute e soprattutto estremamente pertinenti al processo.</p> <p>Comprende i servizi compresi nel Support One e quindi è proposto in alternativa: non aderendo a questo servizio il Cliente può ottenere supporto da coloro che hanno sviluppato il progetto esclusivamente richiedendo giornate di progetto.</p> <p><i>Si consiglia di abbinare il servizio MANTENIMENTO DEL KNOW-HOW più avanti descritto</i></p>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Filo diretto con chi conosce approfonditamente il progetto</li> <li>▪ Riduzione dei tempi di analisi del problema e di risposta</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eventuali interventi di assistenza standard sono veicolati comunque dal tutor</li> </ul>
<b>Consigliato a</b>	Clienti Qualitas con impianti complessi / customizzati / mission critical
<b>Note</b>	<p>Tempi e modalità del servizio sono concertati con il cliente secondo le sue esigenze. È richiesto un regolare contratto di manutenzione.</p> <p>Durata annuale.</p>
<b>Modalità di erogazione</b>	<input type="checkbox"/> on site <input checked="" type="checkbox"/> remoto

#### 1.4 EXTENDED SUPPORT - CRASH RECOVERY

##### Pronto intervento on-site entro "X" giorni / ore lavorativi

<b>Cosa offre</b>	<p>A fronte di una chiamata di assistenza dovuta ad un crash di sistema, Qualitas si impegna ad intervenire on-site entro il periodo di tempo (ore o giorni) stabilito allocando le risorse adeguate per il tempo necessari alla risoluzione del problema.</p> <p>Il servizio si attiva solo in caso di blocco grave del sistema (crash recovery) e per le situazioni non risolvibili nel normale ambito dell'assistenza di base.</p> <p>È pertanto aggiuntivo rispetto ad un qualsiasi servizio di assistenza standard.</p>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I blocchi gravi sono risolti nel minor tempo possibile</li> <li>▪ Il cliente ha potenzialmente sempre a disposizione un team completo di risorse specializzate</li> <li>▪ Minimi fermi di produzione (business continuity) con conseguente garanzia del massimo livello di servizio</li> </ul>
<b>Consigliato a</b>	Clienti Qualitas con necessità di garantire la continuità massima di produzione (business continuity)
<b>Note</b>	<p>Il servizio è aggiuntivo rispetto a qualsiasi profilo di assistenza.</p> <p>Il servizio contempla il solo diritto all'intervento entro e non oltre il periodo stabilito: le attività erogate per la risoluzione del problema non sono comprese e devono essere regolamentate secondo tariffe intercompany o essere coperte da opportuno contratto.</p> <p><i>Durata annuale.</i></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	<input checked="" type="checkbox"/> on site <input type="checkbox"/> remoto

<b>1.5 MANTENIMENTO KNOW-HOW</b>	
<b>Mantenimento Know how tecnico e di progetto</b>	
<b>Cosa offre</b>	<p>Il servizio è stato studiato per assicurare al Cliente il mantenimento del prezioso know-how di progetto.</p> <p>A fronte dell'attivazione Qualitas assicura in caso di turn-over interno al cliente e/o a Qualitas il mantenimento di risorse sostitutive allineate, formata e competenti sul progetto del cliente.</p> <p>Ciò viene garantito tramite la redazione di specifiche di progetto (interne a Qualitas), la formazione di almeno due risorse interne a Qualitas, la reistruzione di risorse aggiuntive qualora si delineassero delle dimissioni dei collaboratori.</p> <p>Il servizio è il necessario completamento del profilo di assistenza "MY PERSONAL TUTOR"</p>
<b>Benefici</b>	<p><i>nessun costo aggiuntivo in caso di turn-over (sia interno a Qualitas che interno a Cliente)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sicurezza del mantenimento della conoscenza del progetto e di ogni specificità insita</li> <li>▪ ridondanza dei team di progetto (interno a cliente ed interno a Qualitas) per aumentare la sicurezza e l'indipendenza dalla singola risorsa</li> </ul>
<b>Consigliato a</b>	Clienti Qualitas con progetti complessi / mission critical / custom
<b>Note</b>	<p>È richiesto un regolare contratto di manutenzione e assistenza. Il servizio non sostituisce le attività di formazione destinate al Cliente.</p> <p><i>Durata annuale: minimo applicabile 2 anni.</i></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> on site</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> remoto</li> </ul>