

## MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOLUZIONI



### Caratteristiche

- Flessibilità
- Semplicità
- Personalizzata
- Metodologia MSF
- Garantita da SLA
- Post deployment
- Per soluzioni esistenti
- Per prodotti di terzi
- Helpdesk
- Raccolta specifiche
- Correzione errori
- Evoluzioni
- CRM
- Report dettagliati

### Descrizione

MASP (Manutenzione Applicazioni Software Personalizzate) è la proposta SWEN per l'assistenza, la manutenzione e l'evoluzione di soluzioni personalizzate sviluppate da SWEN o da terzi (in tal caso è necessario disporre dei codici sorgente nonché della documentazione di analisi e collaudo della soluzione).

MASP estende le garanzie tipiche del periodo pre-collaudo a tutto il ciclo di vita della soluzione, protegge l'investimento effettuato per lo sviluppo della soluzione, migliora il ROI e accelera l'ammortamento operativo. MASP mantiene ed evolve una soluzione in esercizio attraverso successivi rilasci di versioni stabili. MASP prevede attività di manutenzione ordinaria e correttiva (a forfait annuale) e attività di manutenzione evolutiva e supporto utenti (a consumo).

Le attività a consumo sono inquadrate in una particolare convenzione per usufruire dell'assistenza a carnet UNICA, acquistabile secondo un listino riservato.

MASP offre garanzie sull'effettuazione dei servizi secondo standard qualitativi definiti da SLA (Service Level Agreement) concordati con il Cliente.

Le operazioni di sviluppo ed evoluzione delle soluzioni MASP sono attuate secondo una metodologia MSF (Microsoft Solution Framework) evoluta.

Per migliorare l'efficacia del supporto agli utenti, sono realizzati report dettagliati dei ticket aperti, una base di conoscenza della soluzione ed un database dei feedback di soddisfazione degli utenti, che rimangono di proprietà del Cliente.

MASP prevede condizioni agevolate per i Clienti di soluzioni sviluppate da SWEN.

## Servizi inclusi

- Helpesk utenti
- Assistenza remota utenti
- Raccolta specifiche
- Amministrazione soluzione
- Assistenza soluzione
- Integrazione e installazione
- Manutenzione correttiva
- Manutenzione evolutiva
- Addestramento utenti
- Documentazione interventi

Tutti i servizi sono erogabili per ambienti operativi Microsoft di qualunque livello e reti con tecnologie miste.

MASP supporta il ciclo di vita di una soluzione software personalizzata, in modo da conseguire la massima efficienza, efficacia di utilizzo, conservazione e rivalutazione dell'investimento effettuato. MASP vuol dire sinergia di diverse attività: rilascio di aggiornamenti della soluzione per miglioramenti o obblighi di legge; correzione di non conformità emerse solo nel periodo di esercizio; realizzazione di modifiche richieste dagli utilizzatori o da mutate esigenze operative; raccolta e analisi dei feedback degli utenti; integrazione della soluzione con altre applicazioni; consulenza aziendale.

## Configurazione

MASP comprende:

- un pacchetto servizi a forfait, definito tramite specifici SLA e comprendente: manutenzione ordinaria, CON o SENZA servizi opzionali di helpdesk e amministrazione della soluzione, manutenzione correttiva, piano di formazione e consulenza aziendale per la soluzione.
- Un carnet UNICA di durata annuale per coprire qualunque altra prestazione non inclusa nel pacchetto di servizi a forfait, di consistenza adatta alle esigenze del Cliente. Il carnet è utilizzabile anche per interventi non riguardanti direttamente la soluzione assistita tramite MASP.

Il contratto è caratterizzato dagli SLA per ciascun servizio previsto, personalizzati e concordati all'atto della stipula contrattuale.

## Punti di forza di MASP:

- Efficacia dei servizi garantita da SLA basati su parametri di valutazione oggettivi, quali proprietà statistiche relative ai tempi di intervento, di ripristino, di fuori servizio e di disponibilità. Il mancato rispetto dei SLA implica una penale in prestazioni gratuite extracontrattuali, finalizzate a ridurre ed eliminare i disservizi e le eventuali cause degli stessi.
- Approccio metodologico: la manutenzione MASP si basa sulle metodologie utilizzate da SWEN per lo sviluppo (MSF-like).
- Documentazione su ogni segnalazione o richiesta degli utenti.
- Documentazione e tracciatura di tutti gli interventi.
- Documentazione e versioning di tutto il lavoro di sviluppo.
- Flessibilità contrattuale: Le prestazioni a carnet acquistate a prezzo agevolato sono utilizzabili per usufruire di TUTTI i tipi di prestazioni, anche non direttamente connessi con la soluzione.
- Prevedibilità e pianificabilità dei costi: non devono essere sostenute spese straordinarie in corrispondenza di una qualunque richiesta di intervento.
- Semplificazione delle procedure di approvazione interna per le richieste di assistenza anche evolutiva o altro tipo di supporto.
- Assistenza software completa, comprendente anche: installazione "on site" dei rilasci, manutenzione degli archivi, interventi su apparecchiature e/o servers su cui gira la soluzione.
- Piano di addestramento una tantum, con aggiornamenti annuali.
- Consulenza aziendale: redazione di un piano di versioning per l'evoluzione intelligente delle applicazioni compatibilmente con il budget del Cliente.
- Servizi di Helpdesk e raccolta segnalazioni utenti inclusi nella quota fissa.
- Servizi di assistenza telefonica, assistenza remota e on site per la soluzione di problematiche utente, con escalation automatica in caso di mancata soluzione.

La convenzione MASP è destinata a tutti i Clienti che hanno necessità di assistere e mantenere in esercizio al meglio una soluzione personalizzata anche business-critical sviluppata da SWEN o da terzi, indipendentemente dalle caratteristiche dell'azienda o della soluzione stessa.



## Per Acquistare

- Contattare un nostro commerciale per ricevere l'offerta completa con le condizioni contrattuali standard.
- Fissare una visita per sottoscrivere il contratto ed il modulo RID.
- Acquistare un carnet UNICA iniziale
- I servizi sono attivi dalla data di pagamento del primo canone e attivazione del carnet UNICA.



- Nasce nel 1989 per iniziativa di tecnici e appassionati
- Assistenza e consulenza tecnica e sistemistica
- Progettazione e sviluppo di soluzioni personalizzate in ambito gestionale e industriale
- Distribuzione e rivendita di prodotti per l'informatica
- Internet (hosting, housing e servizi speciali)
- Formazione aziendale, manageriale e addestramento su procedure
- Fornisce servizi e soluzioni integrate a numerose aziende di ogni dimensione ed enti pubblici
- 80% del personale con mansioni tecniche