



Per rispettare le peculiarità di ogni sistema informativo, proponiamo sempre una soluzione personalizzata e conformata alle necessità dell'Azienda. Forniamo un servizio di assistenza sistemistica professionale e i diversi moduli che compongono la nostra offerta permettono di individuare la soluzione più adatta alle esigenze.

Helpdesk di primo livello

Per rispondere velocemente ad ogni vostro problema risolvendolo o reindirizzandovi verso la soluzione migliore per voi.

Contratto di manutenzione

Soluzione che consente all'infrastruttura informatica i livelli di servizio più elevati e che dota il sistema di una maggiore reattività e capacità di adattamento alle mutate esigenze operative e di sicurezza.

Gli interventi di manutenzione ed aggiornamento vengono pianificati concordandone le modalità contestualmente all'attivazione di una serie di strumenti per il monitoraggio continuo dell'infrastruttura in grado di inviare tempestivamente l'allarme in caso di anomalie. Gli interventi tecnici vengono gestiti con la massima priorità. Nella formulazione standard l'help desk ed il supporto remoto sono sempre disponibili in orario d'ufficio.

Presidio tecnico basato sull'assistenza pianificata

Il personale sistemistico presterà il servizio con interventi di presidio divisi in moduli di durata concordata, da pianificare con cadenza periodica dal Lunedì al Venerdì. Quali giorni o frazioni di giorno della settimana saranno dedicati al Presidio verranno concordati all'inizio del servizio. L'attività di presidio va dall'addestramento per gli utenti, all'aggiornamento dei server, dalle verifiche complete dei backup alla manutenzione preventiva e all'ottimizzazione dell'intera infrastruttura.

Assistenza su chiamata

Prevede il classico intervento su chiamata, a consuntivo orario.

Questo tipo di assistenza, permette di risolvere le emergenze e i problemi a carattere saltuario del sistema.

Teleassistenza

Il nostro servizio di Teleassistenza consente di fornire, tramite Internet, interventi tecnici tempestivi direttamente sui loro sistemi. Al fine di mantenere elevato il livello di sicurezza, le comunicazioni tra il tecnico e il Cliente sono sempre criptate.

HELPEDESK
PACCHETTI TECNICI



Le imprese sono fortemente vincolate, per lo sviluppo del loro business, all'uso delle nuove tecnologie di comunicazione e al loro costante aggiornamento. DOMARC, da più di 20 anni, offre ai propri clienti la massima efficienza nella gestione di tutta l'infrastruttura informatica. DOMARC ha accumulato significative esperienze nella gestione di infrastrutture complesse, naturale evoluzione di competenze basate su un approccio orientato alla integrazione dei dati aziendali, nella prospettiva dei processi aziendali end-to-end, e su una profonda conoscenza delle architetture distribuite. Il patrimonio di competenza DOMARC, infatti, è il risultato di conoscenze sia metodologiche che tecnologiche maturate nel tempo, unite a una attitudine alla visione globale delle esigenze del cliente, tali da garantire una rapida convergenza sugli obiettivi individuati.

DOMARC, IL VALORE AGGIUNTO

Alcuni servizi che forniamo:

- Assistenza telefonica di un tecnico qualificato.
- Consulenza sull'ottimizzazione dei sistemi informatici presenti.
- Pianificazione e progettazione di nuovi sistemi informatici.
- Integrazione e adeguamento di nuove tecnologie.
- Assistenza tecnica tramite collegamento remoto al vostro sistema.
- Interventi tecnici programmati presso il cliente.
- Interventi tecnici urgenti entro 1 ora dalla chiamata.
- Installazione, configurazione dei maggiori software in commercio.
- Rimozione di virus informatici su client e server.
- Manutenzione e personalizzazione degli apparati di rete (firewall, switch, router e server).
- In caso di guasti hardware dei Server e/o degli apparati attivi di rete LAN, possiamo fornire, in sostituzione temporanea, un prodotto con caratteristiche analoghe o superiori, con relativa configurazione per le specifiche esigenze, fino alla riparazione/sostituzione della parte guasta.
- Ripristino delle condizioni minime lavorative come da legge 196/03.
- Installazione di componenti Hardware e Software.

HELPPDESK
PACCHETTI TECNICI



www.domarc.eu

DOMARC s.r.l. Strada Nazionale per Carpi Sud, 116 Modena Italia
tel. +39 059 822906 fax +39 059 8672372
Informazioni generiche e commerciali: info@domarc.it
Informazioni amministrative: amministrazione@domarc.it
Assistenza Tecnica e Sistemistica: tech@domarc.it
Assistenza su Software Gestionale: gestionale@domarc.it

