



IL PAR-TEC CONTROL CENTER

TUTTO IL **SUPPORTO DI CUI HAI BISOGNO**

Il **Par-Tec Control Center** (PCC) è la nostra risposta al crescente bisogno di flessibilità nelle attività di monitoraggio, gestione e troubleshooting delle piattaforme di erogazione dei servizi IT e dei processi di business.

È una **shared control room** comprendente differenti competenze e livelli di specializzazione che consente di offrire ad un pubblico eterogeneo un **servizio di presidio remoto di 1° e 2° livello di supporto con SLA e copertura oraria personalizzati**.

LIVELLI DI SUPPORTO



Service Desk

Il team di primo livello **controlla costantemente lo stato dei sistemi e dei servizi** tramite gli strumenti di system & network management propri o messi a disposizione dal Cliente o mediante dei controlli schedulati. Quando riscontra un problema **interviene ed esegue le procedure operative di primo soccorso** definite dal team tecnico. In caso di inefficacia, raccoglie le informazioni utili ad una migliore diagnosi ed attiva immediatamente il secondo livello di supporto.



Problem Management

Il team di secondo livello prende in carico un problema proveniente da una segnalazione del Service Desk e, **intervenedo direttamente sui sistemi, indaga sulle possibili cause, rimuovendo la causa o trovando un workaround che garantisca uno stabile funzionamento del sistema stesso**. La correzione del problema può avvenire tramite una riconfigurazione del software, l'applicazione di una patch o un intervento più articolato che può terminare con il ripristino di un backup.



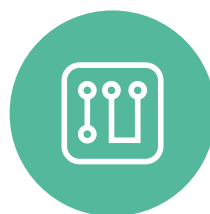
UN SERVIZIO SU MISURA

Numerosi aspetti del PCC possono essere personalizzati per soddisfare al meglio le tue esigenze.



Copertura oraria

Il servizio è disponibile durante il normale **orario d'ufficio**, in modalità **24x7** o in **fasce orarie personalizzate**. Il Service Desk (primo livello di supporto) è facilmente contattabile via **web** - mediante il sistema di trouble ticketing -, **e-mail** e **telefono**.



Aree di intervento

Il nostro team dispone delle competenze per supportare i progetti e le soluzioni Par-Tec e un set di tecnologie di terze parti. A seguito del processo di attivazione del servizio, che include la raccolta delle informazioni e la verifica dell'ambiente, possiamo estendere il supporto ai servizi e processi preesistenti.



Service Level Agreement (SLA)

Il servizio prevede tre profili di servizio – **Standard**, **Premium** o **personalizzato** – che definiscono le tempistiche per la gestione delle richieste di assistenza, sia per quanto riguarda la presa in carico che le attività di primo intervento e analisi puntuale delle anomalie.



Strumenti e reportistica

Il team può operare direttamente sui sistemi di trouble ticketing e di monitoraggio del Cliente o, se richiesto, possiamo aggiungerli all'offerta. Il servizio può inoltre includere la fornitura, l'installazione e l'utilizzo di **soluzioni per il monitoraggio delle performance delle applicazioni e dei processi di business**.



Par-Tec è considerato uno dei system integrator più attivi della scena open source italiana. Realizziamo soluzioni innovative e personalizzate ed offriamo servizi professionali di alto profilo rivolti a Large Enterprise, PMI e alla PA.

Infrastruttura IT, cloud enablement, applicazioni verticali per il mercato finanziario, industria 4.0, business intelligence, compliance e formazione sono solo alcune delle aree governate dai nostri centri di competenza distribuiti tra Milano e Roma e le sedi di co-working di Pistoia e Pomezia.



www.par-tec.it



info@par-tec.it



Milano: +39 02 667321



Roma: +39 06 98269600