

# SERVIZI INSERITI NEL CAMPO DI APPLICAZIONE

Certificazione ISO 20000

Giovedì, 14 ottobre 2022



**VARGROUP**

# SERVIZI INSERITI NEL CAMPO DI APPLICAZIONE

## Certificazione ISO 20000

---

### 1. GESTIONE SERVER, STORAGE, APPLIANCE NETWORKING IN DATA CENTER / GESTIONE DATA CENTER E IMPIANTI TECNOLOGICI A SUPPORTO (Colocation):

- Gestione diretta degli impianti tecnologici (cabina elettrica, gruppi elettrogeni, UPS, impianto antincendio, ...) necessari al corretto funzionamento di un Data Center
- Locazione di spazio fisico all'interno dell'infrastruttura riservato a macchine di proprietà del cliente e il conseguente utilizzo di risorse infrastrutturali, reti e strumenti di connessione. Il cliente ha possibilità di accesso ai propri strumenti fisicamente allocati nel Data Center, che gestisce e controlla direttamente, ovvero può avvalersi di servizi di gestione manuale di base della macchina.

---

### 2. GESTIONE HYPERVISOR, S.O., BACKUP, MONITORAGGIO E SECURITY:

Erogazione di servizi Cloud (IaaS, PaaS e SaaS) e, in base alle opzioni aggiuntive previste dagli specifici contratti con i clienti, gestione dei Sistemi Operativi delle Virtual Machine, gestione del servizio di backup, monitoraggio dell'utilizzo delle risorse e gestione della sicurezza del servizio (antivirus, firewall, ...).

Il servizio Virtual Data Center (VDC) utilizza la tecnologia VMware vCloud per mettere a disposizione del cliente un pool di risorse organizzato, entro il quale il cliente ha totale autonomia per quanto riguarda anche le attività di: gestione virtual firewall, creazione/eliminazione VM, accensione/spengimento VM, assegnazione risorse alle VM.

In questo caso quindi Var Group si limita alla gestione dell'hypervisor.



# SERVIZI INSERITI NEL CAMPO DI APPLICAZIONE

## Certificazione ISO 20000

---

### 3. HELP DESK II° LIVELLO / ENTERPRISE SERVER MANAGEMENT:

- HD2 - Servizio di assistenza sistemistica da remoto per l'analisi e la risoluzione di incident o gestione richieste di change; l'ambito di erogazione del servizio varia in base agli specifici contratti stipulati con i clienti.
- ESM - Gestione centralizzata del sistema informatico dei clienti mediante installazione software di monitoraggio proattivo e assistenza da remoto; in alcuni casi, presenza di personale on-site. Gestione incident e richieste di change seguendo i flussi di lavoro consegnati dai clienti stessi ed utilizzando i loro strumenti di gestione ticketing.

---

### 4. MONITORAGGIO SISTEMI E RETI (MOC):

Sistema centralizzato per il monitoraggio dei sistemi, degli apparati e del traffico di rete, rivolto sia ai clienti dei servizi cloud Var Group sia ai clienti con infrastrutture on-premise o presso cloud pubblici, e relativo indirizzamento degli allarmi a personale del cliente stesso o al servizio di Help Desk Var Group.

---

### 5. INTERVENTI SISTEMISTICI ON-SITE:

Interventi tecnici erogati presso le sedi dei clienti effettuati da personale sistemistico qualificato e/o certificato. Tali interventi possono essere su chiamata, oppure programmati in base ad un servizio continuativo di supporto e assistenza. Le modalità e gli ambiti di intervento variano in base agli specifici contratti stipulati con i clienti.



# SERVIZI INSERITI NEL CAMPO DI APPLICAZIONE

## Certificazione ISO 20000

---

### 6. HELP DESK I° LIVELLO:

Ricezione di segnalazioni telefoniche o via mail relative ad incident o richieste di change provenienti da clienti che hanno contrattualizzato questo servizio; prima analisi dell'oggetto della richiesta, apertura ticket di intervento ed instradamento verso il reparto tecnico di pertinenza; risoluzione incident di livello base.

---

### 7. SERVIZI ROLL-OUT/IMAC (FLEET MANAGEMENT):

Var Group è organizzata per gestire il parco tecnologico installato dei propri clienti coprendo tutte le attività riguardanti pc, notebook, tablet, stampanti, scanner ed accessori IT (fleet management). Il servizio di roll-out riguarda il rilascio massivo di tali dispositivi, mentre il servizio IMAC ("Install Move Add Change") fa riferimento alle attività di gestione continuativa del parco tecnologico del cliente (sostituzione PC, formattazione, spostamento stampanti, ...). I dispositivi oggetto del servizio possono essere di proprietà del cliente oppure forniti a noleggio da Var Group, a seconda del contratto stipulato tra le parti.

---

### 8. MANUTENZIONE HW:

Interventi tecnici di risoluzione problematiche hardware presso le sedi dei clienti. Ove il cliente ha un contratto di assistenza con Var Group, questi interventi vengono richiesti direttamente dal cliente al verificarsi di un problema. In altri casi, invece, il cliente ha un contratto di assistenza e manutenzione con il vendor che poi comanda l'intervento al personale tecnico di Var Group.

---

### 9. SECURITY OPERATION CENTER (SOC):

Servizio centralizzato rivolto sia ai clienti dei servizi cloud Var Group, sia a clienti con infrastrutture IT on-premise che attraverso l'utilizzo integrato di tecnologie, strutture organizzative, procedure e attività specialistiche, indirizza il monitoraggio e l'analisi H24 sugli eventi di sicurezza, per gestire in termini di prevenzione, identificazione e reazione i rischi a cui è soggetta un'azienda in ambito Cyber Security.



# SERVIZI INSERITI NEL CAMPO DI APPLICAZIONE

## Certificazione ISO 20000

---

### 10. SERVIZIO DI CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA / FATTURAZIONE ELETTRONICA:

- Servizio di archiviazione documentale a norma di legge tramite una procedura informatica che dà validità legale ai documenti informatici del cliente, similmente ai documenti originali cartacei, rendendo un documento digitale a valore probatorio (fatture, libri contabili, ...). Il servizio è erogato in modalità cloud dai Data Center Var Group.
- Il servizio di fatturazione elettronica consente l'emissione e la trasmissione delle fatture elettroniche digitali in sostituzione del supporto cartaceo, si basa sul Sistema di Interscambio dell'agenzia delle entrate (altrimenti indicato come SDI).

---

### 11. APPLICATION MANAGEMENT & SUPPORT:

Il servizio consiste nel supporto per la risoluzione di problematiche applicative/funzionali dei Sistemi Applicativi del Cliente, supporto agli utenti del Cliente nell'utilizzo dei Sistemi oggetto del contratto, nonché nello sviluppo di miglioramenti alle funzionalità installate

---

### 12. PUBLIC CLOUD ADVISORY:

Il servizio di Public Cloud supporta i propri Clienti per la definizione della roadmap di adozione del Cloud, per lo studio, la definizione e l'identificazione dei servizi necessari per le infrastrutture in ambiente Public Cloud con una soluzione modulare e scalabile in base alle esigenze di Business del Cliente.





**VARGROUP**

[www.vargroup.it](http://www.vargroup.it)

DISCLAIMER COPYRIGHT 2021 VAR GROUP S.P.A. Questo documento è redatto a scopo puramente informativo e non costituisce alcun elemento contrattuale con Var Group S.p.A. Esso contiene solo strategie, sviluppi e funzionalità delle soluzioni commercializzate dal Gruppo e non fornisce alcuna garanzia implicita o esplicita di alcun tipo. Tutti i marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o per qualsiasi scopo senza la preventiva autorizzazione di Var Group S.p.A.

