

# Servizi e Assistenza



## SERVIZI E ASSISTENZA

Le nuove tecnologie digitali stanno portando un cambiamento nel modo di interagire, conoscere e comunicare. L'introduzione delle stesse nel mondo dell'istruzione rappresenta una delle più importanti sfide nel processo riformatore di questa realtà. I nostri servizi accompagnano e supportano le scuole nel percorso di adeguamento delle proprie infrastrutture IT alle esigenze di integrazione e modernizzazione. L'offerta MR\*Digital si compone di pacchetti di servizi che includono:

### CONSULENZA

Ci rendiamo disponibili a condividere con i team digitali interni i piani di sviluppo delle tecnologie. La nostra esperienza ci consente di accompagnare i processi di crescita nel migliore dei modi evitando di commettere errori di valutazione e permettendo di ottenere il massimo dei benefici dalle tecnologie introdotte.

### AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Ci assumiamo l'incarico di Amministratore di Sistema per l'Istituto svolgendo attività di consulenza non operativa mediante la partecipazione alla programmazione dello sviluppo dell'ambiente tecnologico. Nello svolgimento del compito potremo:

- Partecipare a incontri programmati con i referenti dell'Istituto o esterni dallo stesso segnalati
- Segnalare eventuali carenze tecnologiche o malfunzionamenti
- Proporre possibili integrazioni a soluzione delle problematiche emerse
- Mantenere i rapporti con i referenti tecnici che hanno in carico la gestione dei sistemi (interni o esterni che siano)

### PROGETTAZIONE

Offriamo il nostro contributo al personale della scuola per l'analisi e lo sviluppo di progetti di soluzioni integrate in grado di rispondere in modo efficace alle necessità espresse.

### IMPLEMENTAZIONE

Creiamo, implementiamo, collaudiamo e documentiamo le soluzioni identificate e condivise.

### SUPPORTO

Forniamo un supporto di assistenza continuativo per tutte le soluzioni offerte e per l'intero ambiente tecnologico dell'Istituto.

### Helpdesk

Possibilità di accesso alle competenze di MR\*Digital per assistenze telefoniche o in teleassistenza per problematiche di tipo sistemistico di primo livello.

### Assistenza On Site

Questo servizio ha come obiettivo il mantenere e ripristinare la funzionalità Hardware e Software di tutte le apparecchiature informatiche installate e definite nell'ambito del contratto. Il servizio è effettuato da uno staff di tecnici specializzati provvisti delle principali certificazioni e pronti ad intervenire presso le sedi del Cliente per le attività di supporto post vendita. Verranno gestiti tutti i casi di guasto Hardware o Software, a seconda della tipologia dell'apparato e del suo stato di garanzia, con l'obiettivo di mantenere e ripristinare l'operatività nell'ambito di SLA concordati.

