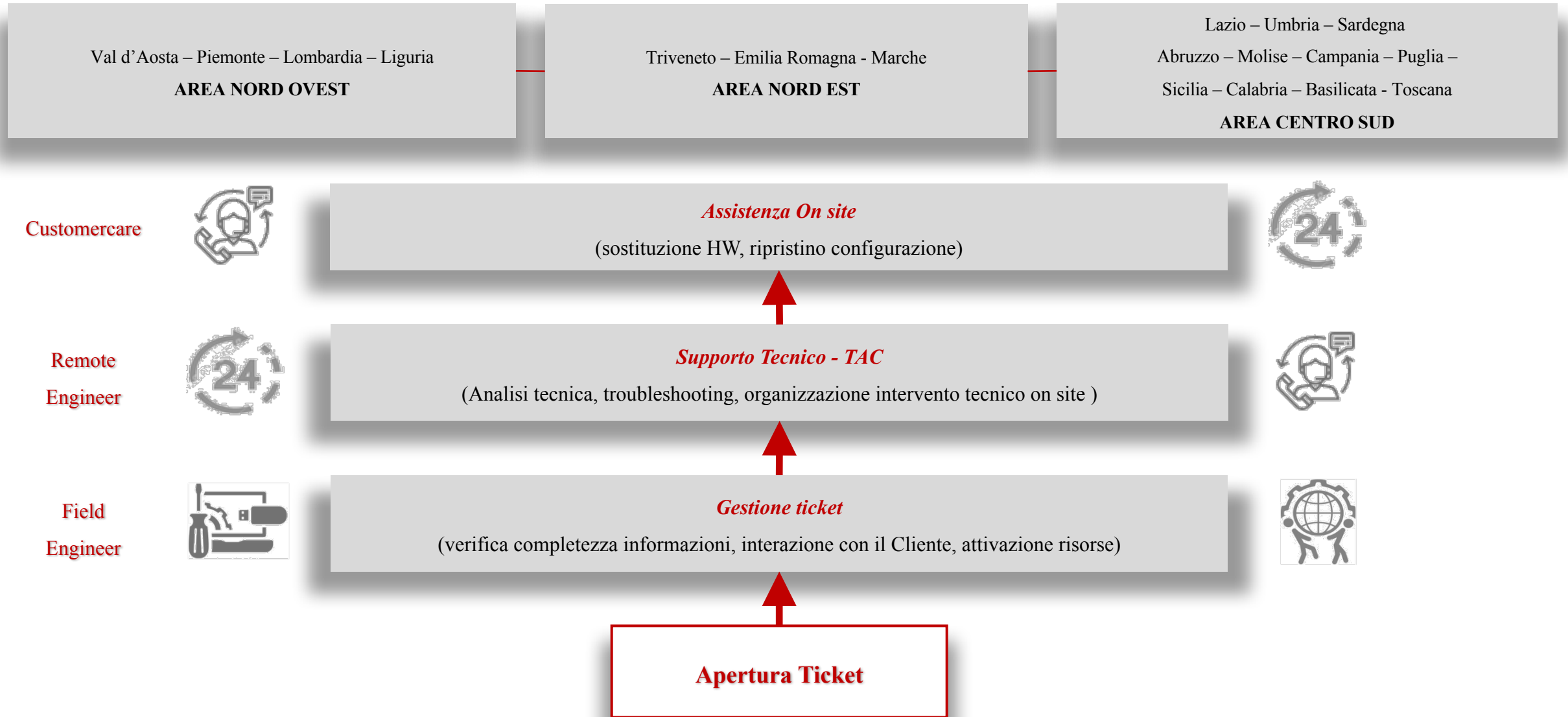




MAKES IT EASY

WELCOME KIT

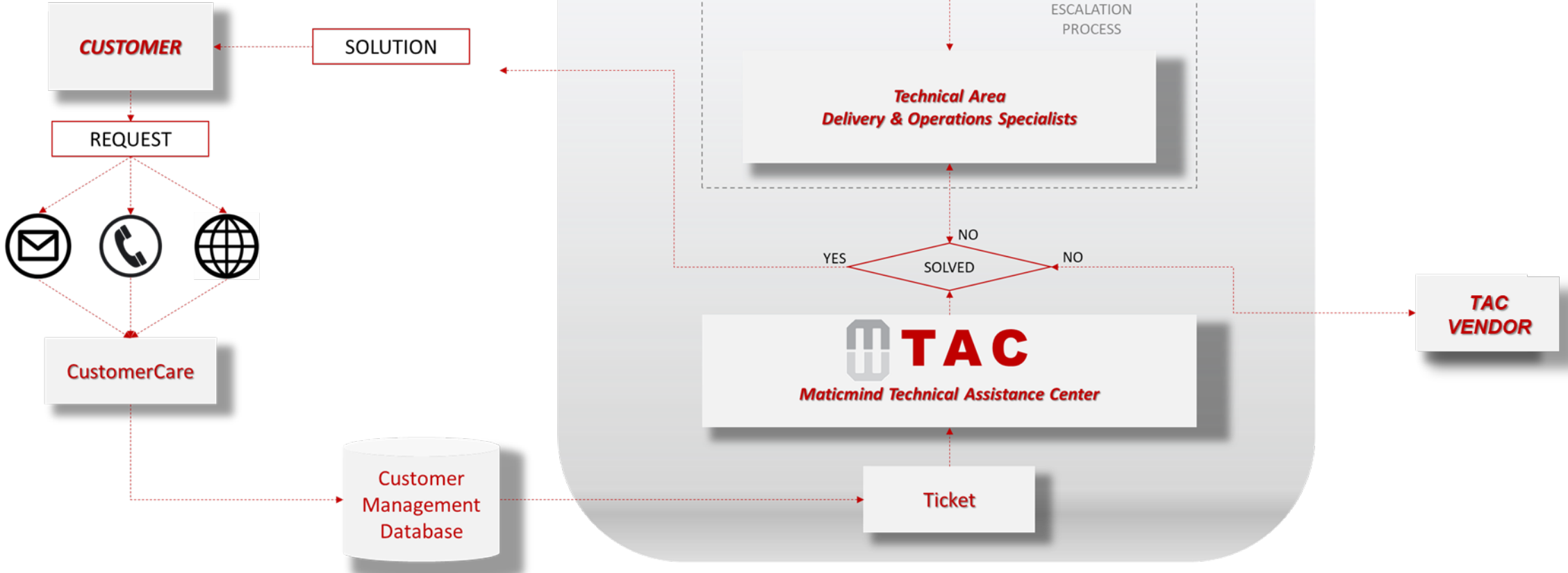
Operational Flow



Gestione Ticket



ASSURANCE SERVICE WORKFLOW



Escalation Path

Livello **4**

*Responsabile Divisione Technology: **FRANCESCO BOTTI***
francesco.botti@maticmind.it

Livello **3**

*Service Manager Supervisor: **SARA GUILLAUME***
Mobile 335.1069270 sara.guillaume@maticmind.it

Livello **2**

*Service Manager : **MATTEO POSSANZA***
Mobile 366.6672787- matteo.possanza@maticmind.it

Livello **1**

*Customer Support Manager : **FABIO BLANDINO***
Mobile 335.1657467 - fabio.blandino@maticmind.it

Accesso
Servizio

CUSTOMERCARE
Tel. 800.734.734 (H24) - customercareh24@maticmind.it



Specifiche ingaggio

Per aprire una segnalazione è necessario contattare il CustomercareH24 al numero 800.734.734 o inviare una email all'indirizzo customercareh24@maticmind.it, specificando le seguenti informazioni:

- Contratti N° *MM23SDL92963 - MM23SDL93242*
- Modello e seriale della macchina*
- Indirizzo della sede oggetto di eventuale intervento*
- Nome e contatti (tel. ed e-mail) di un referente in loco*
- Dettagli del guasto e comunicazione indice di gravità disservizio (Basso, Medio o Alto)*
- Log disponibili al momento della rilevazione del guasto

Info utili e strumenti operativi

Al fine di permettere alle strutture tecniche di svolgere le attività di troubleshooting sull'asset oggetto di manutenzione si ritiene opportuno:

- Definire le modalità di connessione agli apparati (VPN / Condivisione Desktop / Altro)
- Condividere informazioni riguardanti il disegno architettuale (HLD/LLD)

**mandatorio*



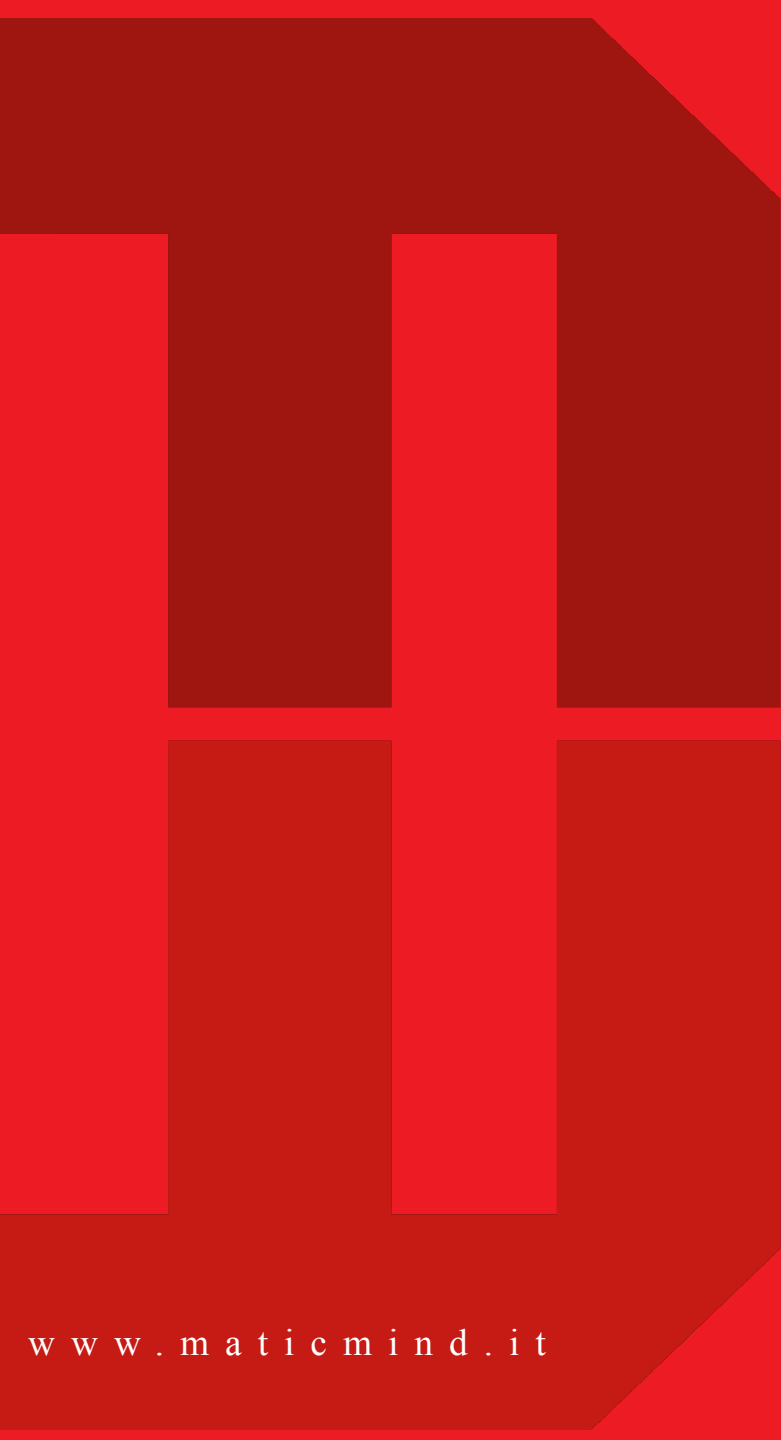
SERVICE LIST

Service Description: [MANUTENZIONE ANNUALE JUNIPER - CISCO]

Your Service Contract: [MM23SDL92963 + MM23SDL93242]

Support Start Date: 01/04/2023 Support End Date: 31/03/2024

Service Terms	SLA 24X7XNBD	SLA 24X7X8	SLA 24X7X24	Vendor Support
TAC	✓	✓	✓	✓
On-site Support (HW replacement)	✓	✓	✓	N/A
SW Download	✓	✓	✓	✓
Spare Parts	✓	✓	✓	✓



DATA CENTER



COLLABORATION



NETWORK



APPLICATIONS



SECURITY