

CATALOGO DEI SERVIZI

REV.	DATA	DESCRIZIONE	EMISSIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
0	15.03.2019	Emissione in 4 ^a Edizione a seguito di adeguamento SGI (9001-14001-27001-20000-1)	RSGI	DG	DG
1	17.05.2021	Revisione documento per variazione ragione sociale	RSGI	DG	DG
2	29.07.2022	Revisione per variazione catalogo servizi offerti	RSGI	DG	DG
3	29.11.2023	Revisione per variazione catalogo servizi offerti	RSGI	DG	DG

PRESENTAZIONE AZIENDA

LIVEBOX S.R.L. nasce per iniziativa di un gruppo di professionisti del settore ICT. È specializzata nello sviluppo di soluzioni ICT standard e custom, in base alle esigenze dei clienti. Coniuga le competenze e l'esperienza dei diversi professionisti nei differenti settori del mercato in cui opera.

Un po' di noi:

- nasce nel 2013, anno in cui consegue anche la certificazione secondo lo standard ISO 9001;
- nel 2015 consegue la certificazione secondo lo standard ISO 27001;
- nel 2017 entra a far parte del gruppo Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.;
- nel 2018 consegue le certificazioni secondo gli standard ISO 14001 ed ISO 20000-1;
- a giugno 2023 cede alla Capogruppo il proprio ramo d'azienda Telco&Media
- impiega n. 51 risorse
- giro d'affari annuo circa 10 ml€

CATALOGO DEI SERVIZI

Il presente catalogo contiene l'elenco dei servizi che l'impresa **LIVEBOX S.R.L.** intende offrire ai propri clienti.

Identificando le 4 BU di cui si compone l'azienda, ovvero:

1. Datacenter Solutions
2. Professional Services
3. Sviluppo software

Vengono di seguito descritti i servizi offerti.

DATACENTER SOLUTIONS			
- Servizio	Server consolidation		
- Descrizione	Soluzione di consolidamento infrastrutture server		
- SLA definiti	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico		
- Responsabile del Servizio	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.		
- Erogazione del servizio	Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno
			<input checked="" type="checkbox"/>

DATACENTER SOLUTIONS	
- Servizio	Storage consolidation
- Descrizione	Soluzione di consolidamento per infrastrutture di storage e memorizzazione dati
- SLA definiti	

5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico			
- Responsabile del Servizio			
Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.			
- Erogazione del servizio			
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>

DATACENTER SOLUTIONS			
- Servizio			
Reti e sicurezza			
- Descrizione			
Progettazione ed installazioni di soluzioni di networking & security			
- SLA definiti			
5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico			
- Responsabile del Servizio			
Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.			
- Erogazione del servizio			
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>

DATACENTER SOLUTIONS			
- Servizio			
Backup			
- Descrizione			
Progettazione e messa in esercizio di infrastrutture e servizi di Backup			
- SLA definiti			
5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico. Le policy di backup proposte sono di un backup full settimanale ed incrementale giornaliero			
- Responsabile del Servizio			
Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.			
- Erogazione del servizio			
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>

PROFESSIONAL SERVICES			
- Servizio			
Service desk			
- Descrizione			
Progettazione e gestione di gruppi di gestione integrata dei servizi			
- SLA definiti			
5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico. Gli SLA di esercizio sono relativi al contesto dove si implementa il servizio e fanno riferimento ai contratti in essere con il cliente.			
- Responsabile del Servizio			
Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Service Manager, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.			
- Erogazione del servizio			

Interno	<input type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>
---------	--------------------------	---------	-------------------------------------

PROFESSIONAL SERVICES							
- Servizio	Help desk						
- Descrizione	Progettazione ed implementazione di servizi di Help Desk multilivello						
- SLA definiti	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico Gli SLA proposti per l'esecuzione del servizio di HD sono: 30 minuti presa in carico, assegnazione a specialista entro 2 ore lavorative, risoluzione entro le 16 ore lavorative successive all'assegnazione						
- Responsabile del Servizio	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Service Manager, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.						
- Erogazione del servizio	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%;">Interno</td> <td style="width:33%; text-align:center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width:33%;">Esterno</td> <td style="width:33%; text-align:center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>			Interno	<input type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>
Interno	<input type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>				

PROFESSIONAL SERVICES							
- Servizio	Project management						
- Descrizione	Consulenza per gestione e pianificazione Progetti ICT						
- SLA definiti	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico						
- Responsabile del Servizio	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.						
- Erogazione del servizio	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%;">Interno</td> <td style="width:33%; text-align:center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width:33%;">Esterno</td> <td style="width:33%; text-align:center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>			Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>				

SVILUPPO SOFTWARE							
- Servizio	Sviluppo custom						
- Descrizione	Progettazione e realizzazione custom di applicazioni e software						
- SLA definiti	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico						
- Responsabile del Servizio	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.						
- Erogazione del servizio	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%;">Interno</td> <td style="width:33%; text-align:center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width:33%;">Esterno</td> <td style="width:33%; text-align:center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>			Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>				

SVILUPPO SOFTWARE			
- Servizio	Realizzazione siti web		
- Descrizione	Progettazione e realizzazione di siti WEB		
- SLA definiti	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico		
- Responsabile del Servizio	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.		
- Erogazione del servizio			
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>

SVILUPPO SOFTWARE			
- Servizio	Realizzazione portali aziendali		
- Descrizione	Progettazione e realizzazione portali di servizi IT aziendali		
- SLA definiti	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico		
- Responsabile del Servizio	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.		
- Erogazione del servizio			
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>

SVILUPPO SOFTWARE			
- Servizio	Sviluppo app (iOS / Android)		
- Descrizione	Progettazione e realizzazione di applicazione mobile in tecnologia iOS ed Android		
- SLA definiti	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico		
- Responsabile del Servizio	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.		
- Erogazione del servizio			
Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>

SVILUPPO SOFTWARE			
- Servizio	Maintenance applicativa		
- Descrizione	Servizi di manutenzione correttiva, adattativa ed evolutiva per applicazioni software		
- SLA definiti			

	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale specifico per la manutenzione correttiva, si propongono SLA di 2 giorni lavorativi per la correzione del bug			
-	Responsabile del Servizio			
	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Service Manager, le cui attribuzioni sono riepilogate nel documento denominato RSD 6 – Mansionario.			
-	Erogazione del servizio			
	Interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Esterno	<input checked="" type="checkbox"/>