

CATALOGO DEI SERVIZI

REV.	DATA	DESCRIZIONE	EMISSIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
	15.03.2019	Emissione in 4^ Edizione a			
0		seguito di adeguamento SGI	RSGI	DG	DG
		(9001-14001-27001-20000-1)			
1 17.05.2021		Revisione documento per	RSGI	DG	DG
	17.05.2021	variazione ragione sociale	1/301	il DG	DG
2	2 29.07.2022	Revisione per variazione	RSGI	DG	DG
2 29.07.2022		catalogo servizi offerti	1/301	DO	DG
2	29.11.2023	Revisione per variazione	RSGI	DG	DG
3		catalogo servizi offerti	וטכח	טט	DG

☆LIVEROX	CATALOGO DEI SERVIZI			
ENGINEERING · GROUP	Revisione 3	del 29.11.2023	Pagina 2 di 6	

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.

D,	DATACENTER SOLUTIONS					
-	Servizio					
	Server consolidation					
-	Descrizione					
	Soluzione di consolidame	nto 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	Ø	Esterno			

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



- Erogazione del servizio

$C\Lambda T\Lambda I$	$\cap \cap \cap$	DEL	SFRVI7I
CA LAL	しハコし	リノヒリ	\mathcal{I}

Revisione 3 del 29.11.2023 Pagina 3 di 6

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 ☑ Esterno ☑

D	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	Ø	Esterno	\square	

D	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		Esterno	V		

PI	ROFESSIONAL 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.



PF	ROFESSIONAL SERVICES			
-	Servizio			
	Help desk			
-	Descrizione			
	Progettazione ed implem	entazione 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			
	Interno		Esterno	Ø

PF	ROFESSIONAL SERVICES			
ı	Servizio			
	Project management			
ı	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			
	Interno	Ø	Esterno	

S١	/ILUPPO SOFTWARE			
-	Servizio			
	Sviluppo custom			
-	Descrizione			
	Progettazione e realizzaz	ione custom di applicazion	i e software	
-	SLA definiti			
	5gg lavorativi per l'analisi e tempi di esecuzione da definire e concordare in un ambito progettuale			
	specifico			
ı	Responsabile del Servizio			
	Il responsabile di questo servizio è da identificarsi nella figura del Responsabile Servizi IT, le cui			
	attribuzioni sono riepilog	ate nel documento denom	inato RSD 6 – Mansionario	
-	Erogazione del servizio			
	Interno	\square	Esterno	\square



CATAL	Ω G Ω	DFI	SFR\	/171

Revisione 3 del 29.11.2023

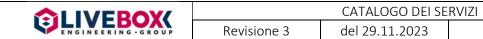
Pagina 5 di 6

SV	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	\square	Esterno	abla	

S١	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	lacktriangle	Esterno		\square

S١	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	Erogazione del servizio			
	Interno	Ø	Esterno	Ø	

S١	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		Esterno	\square

Pagina 6 di 6