



# IBM Expert Labs Services Data & AI - Assistenza Tecnica Specialistica

Codice: CNV-IEL-DA-ATS



# Assistenza Tecnica Specialistica: Descrizione del Package

## Scopo del package

Approvvigionamento di personale che eroghi assistenza specialistica, il personale avrà competenze ed esperienze verticali su specifiche soluzioni incluse nei Cloud Pak IBM o su prodotti nel medesimo ambito:

- IBM Cloud Pak for Data
- IBM Cloud Pak for Data System
- IBM InfoSphere® Information Server
- IBM Infosphere Optim

Il package si pone l'obiettivo di indirizzare esigenze di:

## Assistenza

Supporto specialistico per attività di troubleshooting complesse o identificazione della RCA e remediation.

Esecuzione di attività di change management complesse sui prodotti IBM (Patching, Update, Upgrade).

Esecuzione di attività di tuning sui sistemi.

Affiancamento tecnico o training on the job sui prodotti IBM in ambito.



# Assistenza Tecnica Specialistica:

## Modalità di esecuzione

### Modalità:

Verifica del prodotto e del contesto del Cliente attraverso sessioni di approfondimento con i referenti preposti, interventi tecnici e ed elaborazione del documento di valutazione. Le attività si possono sviluppare in:

Supporto specialistico per attività di analisi e risoluzione problemi tecnici;

Esecuzione di attività di aggiornamento sui prodotti IBM DATA & AI (installazione di Patch o aggiornamento della versione installata);

Esecuzione di attività di messa a punto dei sistemi e trasferimento di conoscenza sui prodotti IBM DATA & AI.

### Deliverable:

Rapporto dove saranno documentate le attività eseguite, i suggerimenti e le valutazioni dello specialista.

### Fuori ambito:

Le seguenti attività sono fuori ambito rispetto a quanto realizzato:

Attività di revisione architetture di soluzioni/architetture in essere.

Esecuzione delle attività su prodotti non licenziati da IBM e di terze parti.

**Titolo:** DATA & AI- Assistenza Tecnica Specialistica

**Mandays:** 5 gg IT Specialist, 1 gg PM – onsite o remoto

**Prezzo di Vendita:** 8.066,00 Eur (IVA Esclusa)

**Codice:** CNV-IEL-DA-ATS

**Fatturazione:** All'ordine

**Pagamento:** 30 gg data Fattura

