



**IBM Expert Labs  
Services  
Security- Assistenza Tecnica  
Specialistica**

Codice : CNV-IEL-S-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 nelle IBM Security, in particolare:

- IBM Security IGI
- IBM Security Verify Access
- IBM Security Verify Privilege Vault
- IBM Qradar
- IBM Security Guardium
- BM i2
- IBM Resilient
- IBM Trusteer
- IBM Cloud Pak for Security

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

- **Assistenza** tecnica ai clienti nell'indirizzamento o risoluzione di problematiche specifiche riscontrate sui prodotti di IBM Security.

## 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 Security in ambito;



# Assistenza Tecnico 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 Security (installazione di Patch o aggiornamento della versione installata);
- Esecuzione di attività di messa a punto dei sistemi e trasferimento di conoscenza sui prodotti IBM Security.

### Deliverable:

**Assistenza:** Rapporto di sintesi delle le attività eseguite, suggerimenti e valutazioni dello specialista.

### Fuori ambito:

Le seguenti attività sono fuori ambito rispetto a quanto realizzato:

- Attività di revisione architeturale di soluzioni/architetture in essere;
- Esecuzione delle attività su prodotti non licenziati da IBM e di terze parti.

Titolo:	<b>Security– Assistenza Tecnico Specialistica</b>
Mandays:	<b>5 gg IT Specialist, 1 gg PM – onsite o remoto</b>
Prezzo di Vendita:	<b>8.066,00 Eur (IVA Esclusa)</b>
Codice:	<b>CNV-IEL-S-ATS</b>
Fatturazione:	<b>All'ordine</b>
Pagamento:	<b>30 gg data Fattura</b>

