



## *Proposta Fornitura Servizi*

Assist Informatica è lieta di comunicarLe i nuovi servizi che di seguito andiamo a dettagliare nei contenuti e nei costi di abbonamento.

La tipologia dei servizi che Assist Informatica Vi offre tende a migliorare la qualità e l'efficienza dei sistemi elevando il livello di sicurezza dei dati aziendali.

Assist Informatica si propone come interlocutore in grado di offrire competenza ed esperienza finalizzata al controllo delle procedure e di tutti i sistemi impiantati in azienda.

I servizi sono modulari e potranno essere scelti dal cliente in base alla propria organizzazione interna considerando anche l'eventuale presenza o meno di personale tecnico presente al proprio interno.

Nel caso siate interessati alla valutazione delle Nostre offerte, vi chiediamo come attività preliminare, la possibilità di fotografare la Vostra configurazione tecnico/sistemistica (Server, database, reti, pc client, procedure esterne, etc). Tale attività ci permetterà di memorizzare al nostro interno la vostra situazione aziendale, consentendoci altresì di potervi consigliare ed attivare i servizi che andremo a concordare di comune accordo.

## **1. SYS-CHK - Check-up Generale (Analisi configurazione aziendale)**

Attività preliminare alla attivazione di qualunque altro servizio presente nell'offerta.

Nel dettaglio prevediamo che un Nostro tecnico specializzato abbia la possibilità di interloquire, previo accordo, con il Vostro I.T. per fotografare la mappatura dei macchinari, le infrastrutture presenti, i vari collegamenti attivi, le versioni di software di base licenziate.

Tutto questo ci servirà ad emettere una nostra dettagliata relazione tecnica mirata a fornire le indicazioni necessarie alla rimozione delle criticità emerse, consigliandovi altresì l'eventuale attivazione di specifiche procedure per la soluzione dei problemi emersi, fornendovi un servizio contraddistinto da serietà, sicurezza del risultato e da un monitoraggio continuo e certo.

Questa attività verrà valutata a consuntivo, sulla base del tempo effettivamente impiegato nella rilevazione dei dati di cui sopra.

### ***Attività a consumo Euro 60,00/ora***

(Nel caso dovesse essere necessario la visita del nostro sistemista presso la Vostra azienda, le spese relative verranno consuntivate a parte)

## **2. SYS-BKP - BackUp (Servizio Verifica copie Sistema Centrale)**

Generalmente sul server Centrale è installato il database (Informix, Oracle, S.Q.L.) che consente la memorizzazione dei dati in modo strutturato e di massima fruibilità da parte di tutti coloro che si collegano all'applicativo.

E' possibile schedare una o più copie del database su supporti esterni, siano essi semplici storage esterni o server esterni dedicati.

Altresì è possibile adottare una strategia di backup periodici che permettano di avere copie dei dati con periodicità concordate (giornaliere, settimanali, mensili..).

Inutile ricordare l'importanza di avere Backup dati aggiornati e di immediato accesso. Crash di sistema, problemi ai supporti hardware, ripristino immagini dati passate in caso di errori importanti degli operatori sono solo alcune delle cause che possono creare serie criticità operative e, di conseguenza, perdite significative di tempo e di denaro per qualsiasi realtà aziendale.

Dopo ogni attività di backup verrà inviato via mail ai destinatari abilitati un messaggio contenente l'esito delle procedure di copia temporizzate. Nel testo del messaggio verranno utilizzati dei colori diversi (tipo verde, rosso) che evidenzieranno in maniera immediata e facilmente comprensibile il buon esito o meno delle procedure di copia.

Come ulteriore garanzia per il Cliente, periodicamente (una volta alla settimana) verrà effettuata da parte di Assist Informatica una simulazione di rilettura dei backup, in maniera da garantire l'integrità ed il buon esito di eventuali riprese dei dati.

Scopo di questo servizio è di non impegnare il Vostro personale interno, di assicurarvi sul fatto che la base dati sia ripristinabile nel più breve tempo possibile.

***I costo di questa attività è legato alla fascia di utenze Mitico concesse al cliente.***

***Da 1 a 5 utenti Euro 100,00/mese***

***Da 6 a 10 utenti Euro 150,00/mese***

***Da 11 a 15 utenti Euro 200,00/mese***

***Oltre 20 Utenti Euro 300,00/mese***

(Costo relativo ad attività svolta su supporti presenti presso la sede del Cliente, ricordiamo che il servizio è settimanale, "una volta alla settimana").

*E' possibile inoltre prevedere anche la 'esternalizzazione' dei backup rispetto alla sede aziendale. In questo caso valuteremo di concerto con il cliente, i costi aggiuntivi al servizio in oggetto.*

### **3. SYS-AFS – Affidabilità Server (Monitoraggio efficienza ed affidabilità server centrali)**

Monitoraggio, via software, dello stato dei server per verificare se ci siano o ci saranno anomalie nella erogazione dei servizi (criticità hardware, spazio occupato sul disco, spazio occupato dai dati, verifica log di sistema e log dell'applicativo).

Report periodici di analisi da noi redatti, aiuteranno in maniera importante la prevenzione di anomalie importanti quali blocco delle attività di stampa, esaurimento dello spazio disco, transazioni non terminate, rallentamenti importanti del sistema, rallentamenti dell'accesso alla base dati e altro ancora.

Generalmente i nostri tecnici intervengono sulla chiamata del cliente a blocco avvenuto, quando quindi si è verificato il problema. Al fine di prevenire il più possibile tali problematiche, viene proposto un servizio periodico (mese) di monitoraggio dei server. A seguito di ogni analisi effettuata, verrà fornito via mail un report dettagliato dello stato delle infrastrutture, con eventuali azioni da intraprendere in caso di criticità rilevate

Non sarà assolutamente possibile prevedere l'imponderabile, in quanto una rottura immediata, non è certamente un evento prevedibile come un caricamento di massa elevatissimo in pochi giorni.

Questo servizio servirà comunque a ridurre al minimo possibili blocchi della Vostra attività operativo-gestionale, con conseguenti risparmi di tempo, denaro e con una maggiore tranquillità nell'attività operativa quotidiana.

Riepilogo delle fasi che andranno ad essere controllate:

- controllo dell'affidabilità dei dischi
- controllo connessione dischi esterni
- controllo spazio libero su disco
- controllo spazio libero su db
- controllo dei log di sistema
- controllo dei log del db
- installazione (*ove necessario*) degli aggiornamenti del db, qualora il cliente abbia acquistato un canone di manutenzione dello stesso
- aggiornamenti periodici della release dell'applicativo mitico (a scadenze definite, non come adesso)

Qualora il server dovesse essere windows:

- controllo degli aggiornamenti del sistema
- controllo funzionamento/aggiornamento antivirus
- scansione antivirus/antimalware

Qualora il server fosse linux:

- controllo affidabilità virtual machine esecuzione batch
- controllo esecuzione automatica:
  - mitico scheduler (controllando eventualmente cartella log per verifica dei giorni di inattività)
  - caronte scheduler – interfacce varie JD (importati i packing list, i listini, le fatture di acquisto ricambi e che le fatture stesse vengano scaricate correttamente dal programma JDMail (lanciato sempre da miticoscheduler)
  - pulizia stampe (Mitico32Clean)
  - archiviazione documentale

- ricostruzione indici file isam (permes, stampe, ecc..)
- cambio periodico password utenti amministrativi
- pulizia aree temporanee per recupero spazio disco
- controllo dello stato dell'hardware, qualora possibile, tramite tool diagnostici del produttore

***I costo di questa attività è pari ad Euro 80.00/mese***

*(Il canone è relativo al monitoraggio di un server, eventuali altri prevedono l'incremento unitario di 50,00 euro/mese cadauno)*

#### **4. SYS-ANT - Sicurezza PC (Antivirus Pc)**

Consigliamo l'inserimento in azienda di un antivirus leggero ed efficiente, e soprattutto gestito in maniera centralizzata ed univoca. Questo permette l'aggiornamento centralizzato delle scadenze di licenza che sarà a carico interamente di Assist Informatica. Quindi il cliente non dovrà preoccuparsi di nessun aspetto relativo all'amministrazione degli antivirus dei singoli posti di lavoro.

Il prodotto da noi offerto è AVIRA.

Di seguito vi proponiamo anche lo schema che proponiamo per tutte le aziende che hanno l'esigenza di centralizzare gli aggiornamenti delle versioni di Antivirus da rete locale e non direttamente da Internet. (Antivirus con gestione centralizzata)

- Unico punto di amministrazione
- Unico accesso agli aggiornamenti internet
- Sicurezza nella politica di applicazione dei criteri di sicurezza per tutti i pc collegati
- I pc collegati si aggiornano in automatico al server di amministrazione (senza doversi collegare a internet)
- Possibilità di forzare scansioni periodiche su tutti i pc e impedire modifiche da parte dell'utente finale

L'antivirus Avira Endpoint Security è la soluzione professionale per proteggere le reti delle PMI da virus e malware, le principali caratteristiche sono:

- ✓ Pacchetto di protezione professionale per piccole reti e supplemento ideale per aziende che utilizzano più postazioni di lavoro.
- ✓ Funzioni all'avanguardia di rilevamento ed eliminazione di virus, worm, trojan, adware, spyware e altro malware.
- ✓ Tecnologia innovativa AHeAD (Advanced Heuristic Analysis and Detection) per il rilevamento di attacchi sconosciuti o in rapida evoluzione al fine di garantire una protezione attiva.
- ✓ Avira Rootkit Detection (protezione contro i processi che manipolano i sistemi) con funzione di ripristino.
- ✓ Monitoraggio in tempo reale del traffico di dati Internet (in entrata e in uscita) e delle connessioni HTTP e FTP.
- ✓ Facile installazione e configurazione dell'ambiente di protezione tramite Avira Small Business Security Suite Configuration Assistant.
- ✓ Controllo centralizzato delle ricerche e degli aggiornamenti e amministrazione a livello di rete con Avira Management Console (AMC).
- ✓

#### **Protezione ottimale**

- Protezione completa integrata da virus e spam.
- Tecnologia affidabile e all'avanguardia di Avira, collaudata in tutto il mondo, con prestazioni di rilevamento ai massimi livelli.

- Reazione rapida a nuovi pericoli tramite centri di ricerca specializzati.

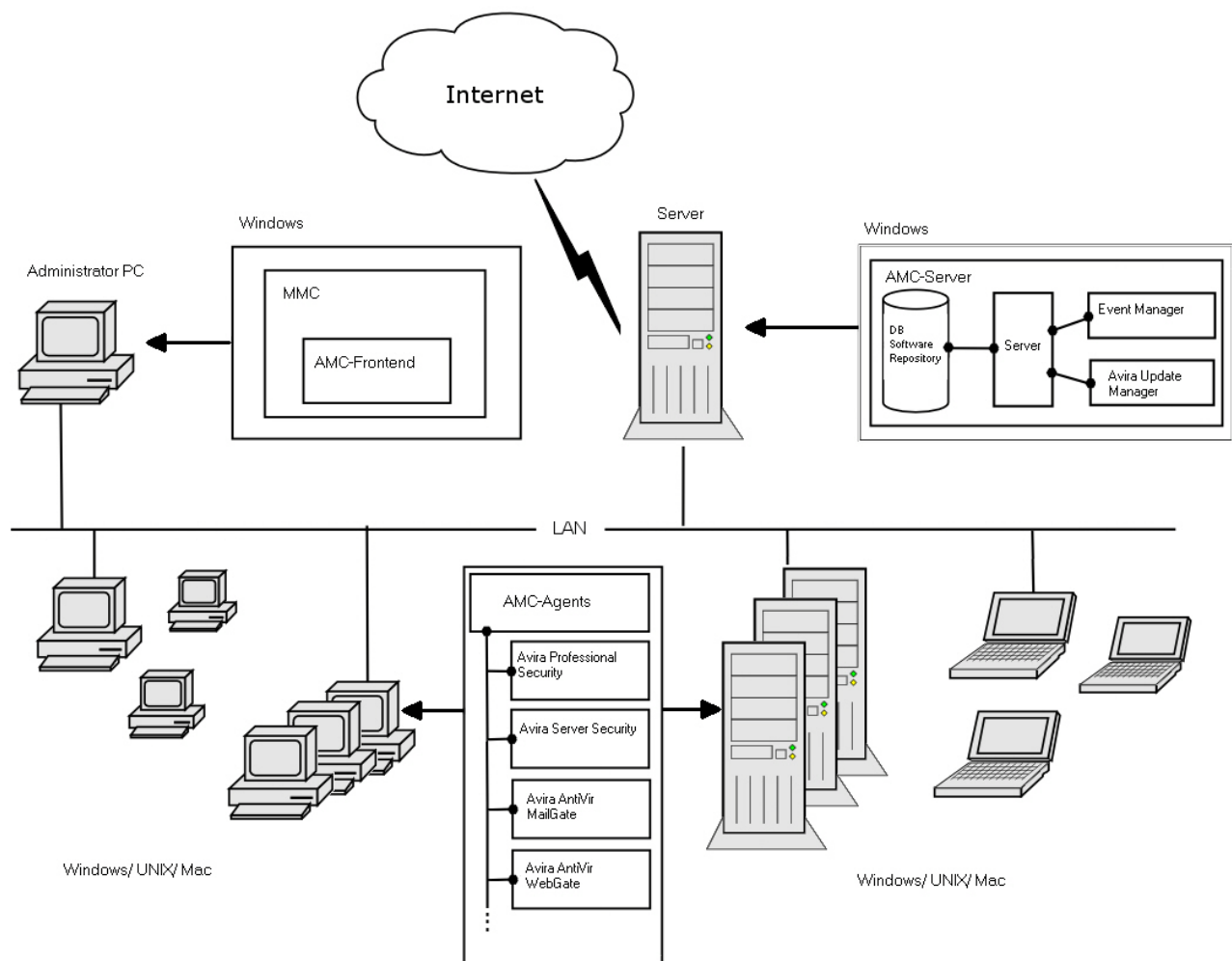
### Costi contenuti

- Costi di amministrazione estremamente bassi grazie ai flussi di lavoro automatizzati e alla gestione centralizzata.
- Utilizzo intuitivo senza tempi di formazione lunghi e costosi.
- Tutte le licenze Avira includono aggiornamenti gratuiti.

### Installazione e amministrazione efficiente

- Integrazione agevole in quasi ogni architettura informatica e semplice configurazione dell'ambiente di protezione.
- Soluzione completa con installazione, configurazione e monitoraggio centralizzati, inclusi gli aggiornamenti di tutti i componenti.

### Schema di funzionamento



*I costi di questa attività non sono quantificabili a preventivo in quanto occorrono delle verifiche aggiuntive sulla Vostra infrastruttura:*

Server centralizzato sul quale indirizzare gli aggiornamenti  
 Servizi di configurazione server centrale  
 Licenze di Prodotto Antivirus  
 Servizi di installazione software su singoli pc-client

(non sono previsti canoni di abbonamento)

## **5. SYS-CPC - Copie Centralizzate Pc-Client**

La semplice copia di documenti e files dai singoli PC su dispositivi USB è comoda e veloce, ma spesso non garantisce il recupero completo di tutte le informazioni e impostazioni della propria postazione di lavoro in caso guasti hardware o interventi da parte di virus e/o malware. Inoltre si mantiene una frammentazione dei backup dati frammentata e personalizzata che non garantisce uniformità aziendale e facilità di accesso e reperibilità.

Dal punto di vista aziendale la perdita di informazioni, documenti presenti nei PC client può essere altrettanto dannoso che la perdita di informazioni relative al sistema gestionale centrale e quindi essere causa di danni economici, perdite di tempo e di produttività.

Quello che suggeriamo è di dotarsi di una efficace soluzione di backup CENTRALIZZATO dei dati sensibili presenti nelle singole postazioni di lavoro, garantendo così un'efficace e puntuale attività di ripristino in caso di problematiche serie relative ai singoli PC.

Inoltre tale backup prevede anche la possibilità di salvare l'immagine del singolo PC.

Il backup tradizionale consente sì il ripristino dei documenti, ma in caso di crash completo del pc bisogna tener conto di dover reinstallare sistema operativo, programmi e software vari, rifare la configurazione di stampanti, scanner, etc.

Un backup di "immagine" consente invece una ripartenza con il ripristino integrare da zero più veloce ed affidabile.

Per la attivazione di questo servizio sono necessarie le seguenti fasi:

- Identificazione o fornitura di un disco hw di rete sul quale far confluire periodicamente le varie immagini pc-client (valutabile l'eventuale costo di acquisto disco usb o server)
- Fornitura software di sistema necessario ad ogni singolo pc dichiarato nell'elenco dei back-up centralizzati, comprensivo dei costi di installazione e configurazione Euro 50,00 (per ogni pc) una tantum.
- Canone di abbonamento relativo al monitoraggio delle avvenute copie immagini pc. Servizio mensile che produrrà opportuna mail destinata ai vostri referenti riportante l'esito delle operazioni e le eventuali azioni da intraprendere Euro 5,00/mese per ogni singolo pc dichiarato nella mappa delle configurazioni

## **6. SYS-GDC - Gestione documenti centralizzata**

Le informazioni che in una azienda devono essere facilmente accessibili, non solo dalla persona che se ne fa carico redigendo documenti o acquisendo documenti dall'esterno, e vanno quindi organizzate nell'ottica di condivisione con più persone.

E' essenziale quindi disporre di un punto comune nel quale consolidare tutti i propri documenti, creare cartelle o strutture di cartelle alle quali assegnare, in base a specifici criteri e sicurezze, privilegi di accesso ai vari utenti.

Spersonalizzare quindi i documenti dal singolo operatore e pensare invece agli stessi come strumento di informazione destinata a gruppi di lavoro (ufficio amministrativo, ufficio tecnico, etc.) ognuno con i propri diritti d'accesso calati su misura per impedire modifiche, cancellazioni o semplicemente impedire ad altri utenti/gruppi la visibilità di informazioni riservate.

La centralizzazione dei documenti permette inoltre attività di accesso non più da un singolo PC, ma da più postazioni del gruppo di lavoro. Inoltre, attivando l'accesso verso l'esterno del server contenente i documenti, sarà possibile accedere agli stessi anche da remoto, via web.

*Trattasi di una attività di consulenza organizzativa aziendale che andremo a valutare in base all'impegno effettivamente impiegato del nostro personale esperto in materia.*

#### **7. SYS-GAC - Gestione account centralizzata**

Di pari passo con la gestione centralizzata dei documenti, disporre di un unico punto al quale fare riferimento per l'autenticazione dei singoli utenti, sia per l'accesso al pc stesso, che per le risorse e i documenti condivisi permette di ottemperare a pieno ai prerequisiti per la sicurezza e la privacy in aziende.

La possibilità per l'utente di modificarsi da solo la password, imporre politiche di scadenza della password, possibilità di bloccare o sbloccare gli utenti da parte dell'amministratore.

*Trattasi di una attività di consulenza organizzativa aziendale che andremo a valutare in base all'impegno effettivamente impiegato del nostro personale esperto in materia.*