

Contratto di assistenza tecnica per Server

Azioni preliminari all'accettazione del contratto

Ad accettazione del contratto, il nostro personale procederà ad effettuare un'ispezione dell'intero Client per individuare eventuali avarie hardware preesistenti e risolverle prima di installare i software di diagnosi. Questo genere di controllo è mirato ad individuare eventuali avarie hardware preesistenti e mettere in sicurezza i dati contenuti nel sistema.

Sul sistema verranno installati due principali software NECESSARI per la messa in attività del contratto e saranno:

- ◆ Norton Security Premium, noto software Antivirus
- ◆ Owncloud, software di sincronizzazione dati.

Potrebbe essere inoltre necessario installare temporaneamente dei software sulla macchina dei software per la pulizia dei registri di sistema come CCleaner, i quali terminati i lavori di pulizia, a discrezione del cliente, posso anche essere rimossi.

La validità del contratto è connessa direttamente al funzionamento del software di backup e del software Antivirus. Qualora uno di questi 2 venga disinstallato dal sistema, le responsabilità di eventuali danni recati al sistema da Virus oppure da involontaria perdita di dati saranno imputate direttamente al committente.



Contratto di assistenza tecnica per Client

Assistenza di 1° livello

Per assistenza di 1° livello si intendono tutti quegli interventi che possono essere risolti a mezzo di connessione remota col software di gestione “Teamviewer” che verrà installato su ogni postazione di lavoro all’atto dell’accettazione del contratto. Questo servizio è focalizzato per la risoluzione di avarie che possono riguardare:

- Il sistema operativo
- I principali applicativi di Office
- Gestionali, solo nella loro operatività e non nello loro funzionalità
- Software applicativi generici, come Adobe Flash, Java Runtime Edition e paritetici
- Software di Bacup preinstallati sul sistema.

Qualora fossero presenti avarie di programmi di terze parti, il nostro personale si impegnerà nel tentare di risolvere il problema ma, in caso contrario, sarà cura del committente contattare l’assistenza tecnica del proprietario del software.

Assistenza di 2° livello

Per assistenza di 2° livello si intendono tutti quegli interventi che non possono essere risolti a mezzo di connessione remota e quindi devono essere effettuati direttamente presso il committente. Le problematiche riguardano solo avarie di tipo Hardware e qualora in prima analisi le tempistiche di ripristino dovessero estendersi oltre le 48 ore, verrà fornito un Pc muletto con i dati prelevati dai nostri server della macchina in avaria. **NON SI PAGA L’INTERVENTO DI RIPRISTINO MA SOLTANTO IL PEZZO DI RICAMBIO CHE PUO’ ESSERE ACQUISTATO O DIRETTAMENTE DAL COMMITTENTE O DA NOI, AL MIGLIOR PREZZO DI MERCATO.**



Contratto di assistenza tecnica per Client

Monitoraggio del sistema

Per monitoraggio del sistema si intendono l'insieme di attività che vengono svolte dai tecnici per controllare lo stato di salute del Client. Le operazioni che verranno effettuate non RICHIEDONO ASSOLUTAMENTE l'accesso ai documenti personali oppure ai client di posta elettronica. Questo genere di monitoraggio viene concordato col personale del committente secondo uno scadenziario su base mensile (qualora vi fossero condizioni di pericolo l'attività potrebbe essere reiterata in breve tempo) dove, verranno effettuati i controlli sui registri di sistema e nell'occasione verranno risolte eventuali problematiche in essere. A differenza del contratto Standard per client, sui server viene installato un software per il monitoraggio dello stato di salute dei singoli sottosistemi dell'apparato e dei dischi che compongono i volumi digitali per lo storage dei dati. In caso di avaria di uno dei dischi del server, l'avaria che ne consegue ha carattere Prioritario rispetto a tutte le altre eventuali avarie e viene risolta per prima.

Cloud Computing

Grazie al software di Backup, sviluppato con tecnologia in Cloud Computing, sarà possibile avere una copia LIVE dei dati del proprio client sia su dispositivi Mobile che altri client che comunque dovranno essere inclusi nei pacchetti di assistenza. In questo caso viene installato un sistema che può accogliere anche a livello locale i dati di tutti i clienti che appartengono alla stessa nuvola del server.

