

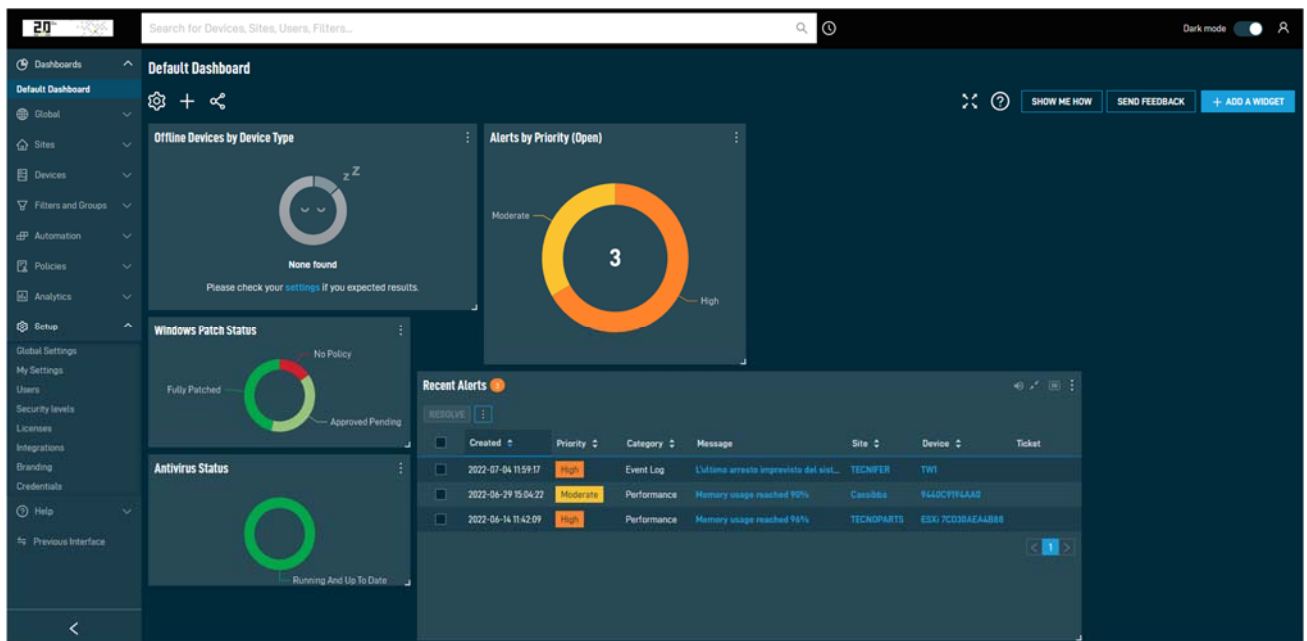


SERVIZI MSP

Modelli di contratto e servizi erogati

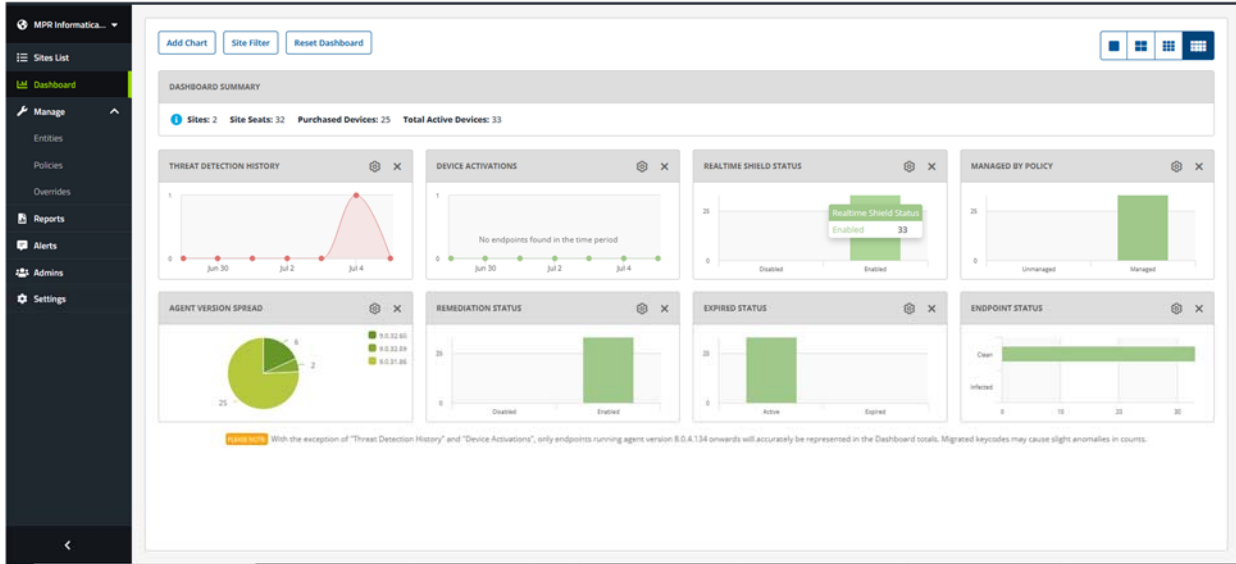
SERVIZIO BASE

- [Monitoraggio H24 di pc e server](#): si attiva tramite l'installazione di un agent (un piccolo programma da installare sull'host), grazie al quale vengono raccolti dati sul funzionamento dell'host. Questi dati vengono in questo modo monitorati sulla nostra piattaforma che in tempo reale ci consente di avere una visione sullo stato di salute della macchina; è possibile avere quindi uno storico relativamente a parametri che possono essere configurati in maniera specifica e personalizzata;

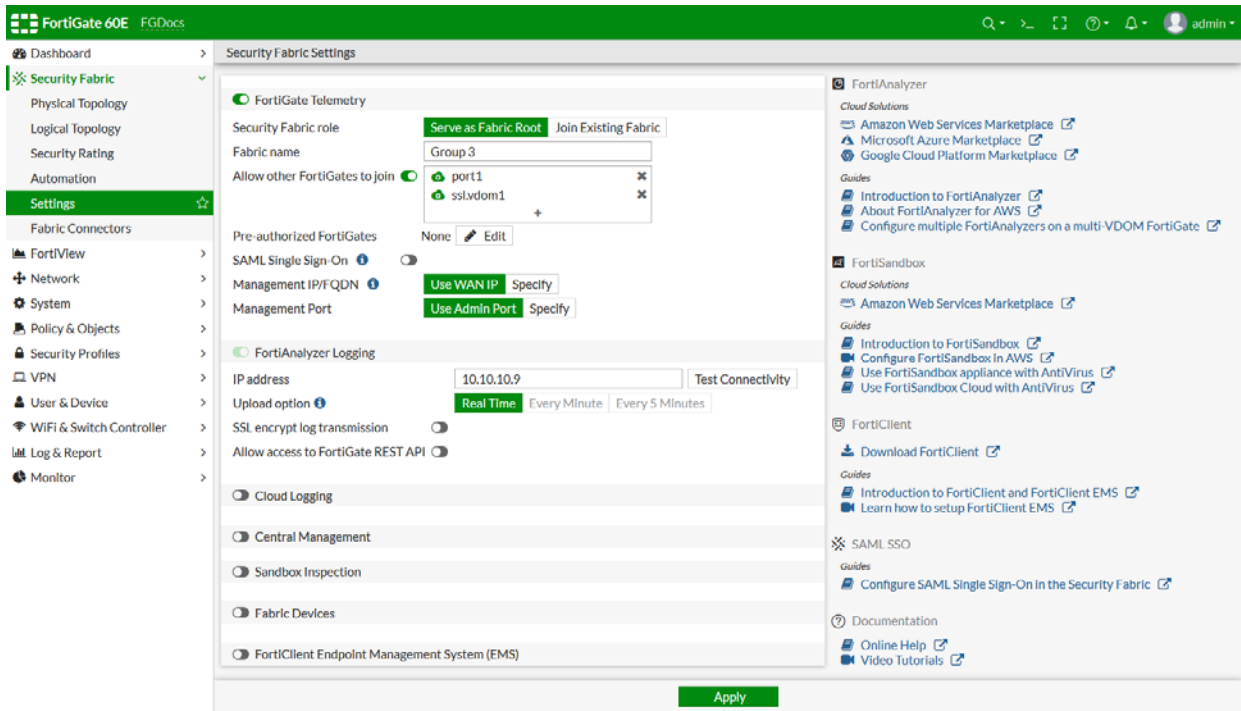


- [Monitoraggio antivirus](#): tramite la nostra console in cloud possiamo monitorare in tempo reale lo stato della protezione dei dispositivi. La console può essere gestita in collaborazione con un vostro responsabile. Prevede l'utilizzo di soluzioni di endpoint protection compatibili con la piattaforma, in figura è possibile osservare il funzionamento della console della protezione da noi fornita, ma possono essere integrate tutte le soluzioni antivirus compatibili;



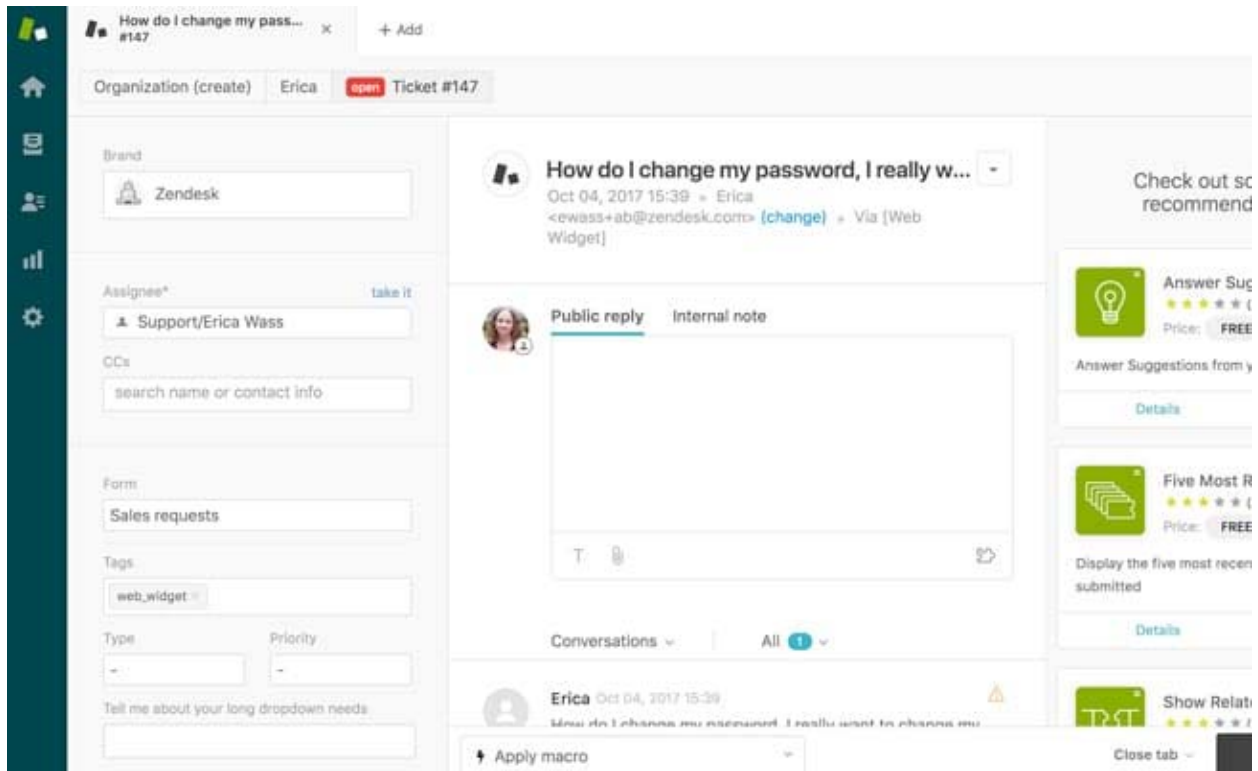


- [Gestione configurazione firewall – rete](#): forniremo servizi di configurazione/aggiornamento dei vostri dispositivi (firewall e switch), se dovesse pertanto presentarsi la necessità di implementare o modificare qualche configurazione su vostri dispositivi di rete;





- [Accesso alla piattaforma di ticketing](#): attraverso l'invio di una mail possono essere inviati i ticket di assistenza. SLA non prioritaria con tempi di lavorazione non garantiti;



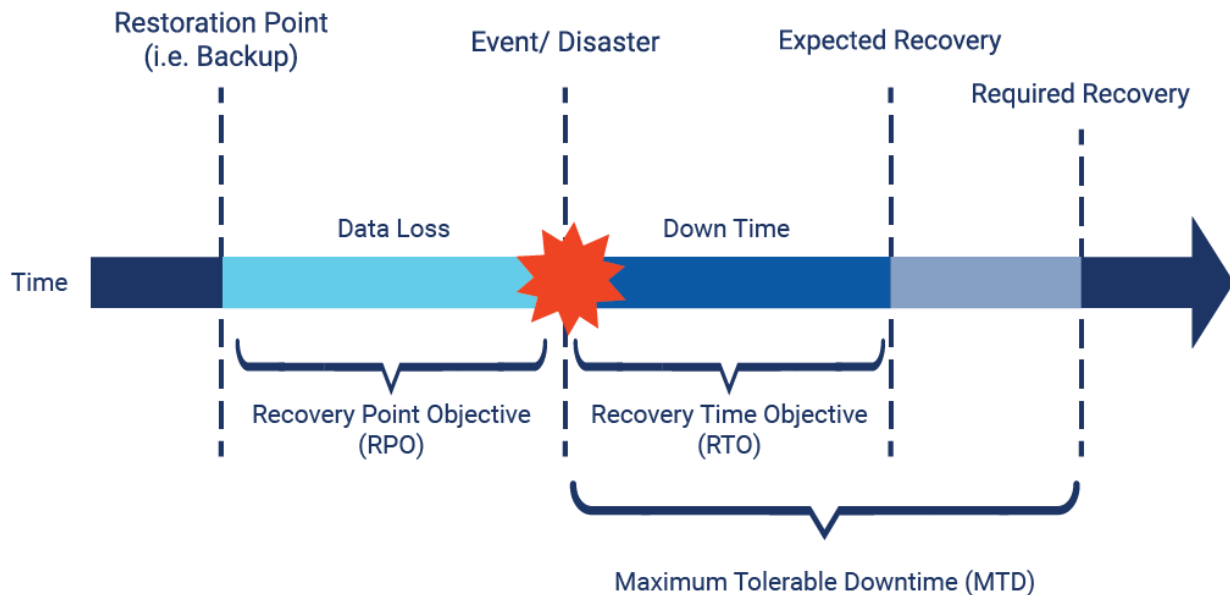
Questi sono i servizi di base integrati nella sottoscrizione dell'agent di monitoraggio. Per i servizi erogati non sono previsti costi aggiuntivi fatta eccezione per la eventuale licenza della soluzione di Endpoint Protection. L'assistenza erogata è prevista nei soli orari concordati e non è inclusa nel costo dell'agent.

A questo elenco di servizi possono essere integrati, secondo le vostre necessità, i seguenti servizi:

- [VISITA TECNICA PROGRAMMATA – TRIMESTRALE – Q.B.R.](#): visita tecnica on-site programmata per confrontarci sullo stato dei sistemi e approntare miglie e aggiustamenti condivisi;
- [SUPPORTO TECNICO DA REMOTO “ALL YOU CAN EAT”](#): supporto tecnico gestito tramite l'agent installato sulle macchine incluse nel contratto di assistenza. Sono inclusi interventi di assistenza illimitati con tempi di intervento da concordare preventivamente;



- **AGGIORNAMENTI E PATCHING AUTOMATICI:** i sistemi e i dispositivi monitorati saranno così sempre aggiornati alle ultime versioni, garantendo una maggiore sicurezza e maggiore business continuity;
- **RAPPORTI CON I FORNITORI TERZI** (ISP – SOFTWAREHOUSE ecc): saremo il vostro partner tecnologico confrontandoci con i fornitori di terze parti, mettendo a vostra disposizione le nostre competenze;
- **BACKUP GESTITO E VERIFICATO:** attraverso l'utilizzo di piattaforme o software dedicati che permettano di tenere traccia dei backup completati con successo o di eventuali problemi implementeremo sistemi di verifica e concorderemo verifiche di Disaster Recovery "sul campo" al fine di verificare RTO ed RPO;

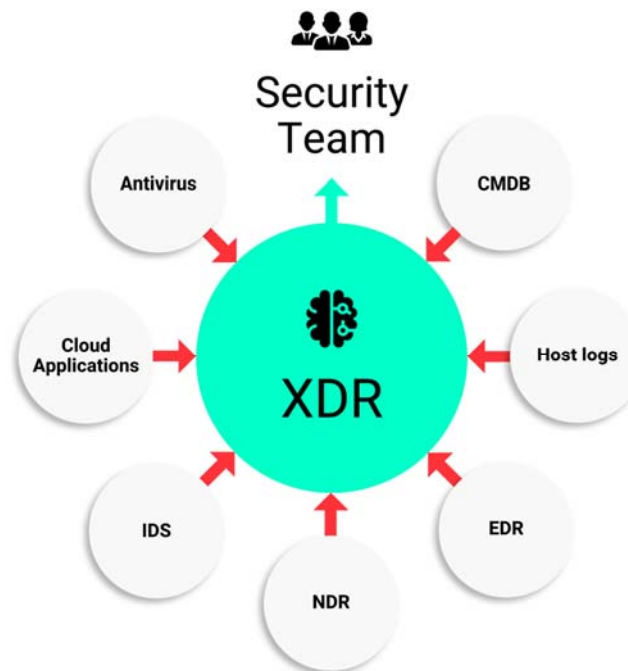
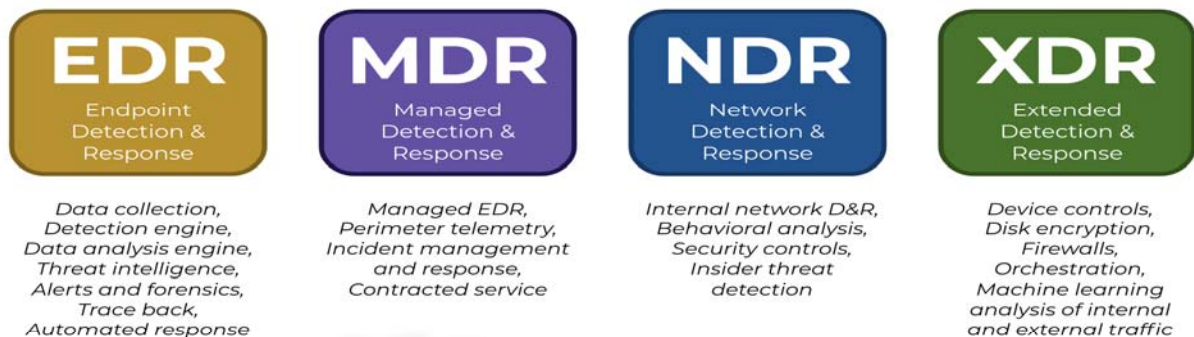


- **ACCESSO ALLA PIATTAFORMA DI TICKETING CON SLA PRIORITARIA:** le richieste di assistenza saranno gestite con priorità e con tempi di SLA garantiti;



- **GESTIONE ANTIVIRUS E SICUREZZA – EDR – NDR - XDR:** attraverso il controllo dello stato della protezione di ogni endpoint tramite strumenti di protezione evoluti e personalizzati verranno implementati e gestiti sistemi di sicurezza con reportistica periodica e strumenti di autodifesa automatizzata che si occuperanno di proteggere l'infrastruttura dalle vulnerabilità e dagli attacchi più evoluti;

Detection & Response Types



- **PIANO DI DISASTER RECOVERY VERIFICATO PERIODICAMENTE**: concorderemo con voi un piano di disaster recovery sempre aggiornato e verificato, integrando varie tecnologie e pianificando backup/ripristino anche in cloud, per garantire una migliore continuità di servizio; a differenza del solo backup tiene conto di ogni aspetto dell'infrastruttura e ha come obiettivo ultimo il conseguimento di una business continuity verificata;



- **GESTIONE GARANZIE E INVENTARIO**: i vostri dispositivi e i vostri software saranno inseriti in un archivio sempre aggiornato che permetta di tenere traccia delle configurazioni e anche dello stato della garanzia;
- **MONITORAGGIO DELLA RETE INTERNA**: attraverso l'uso di strumenti dedicati possiamo monitorare lo stato della rete e dei dispositivi con particolare attenzione a ciò che riguarda la sicurezza della rete, raccogliendo e mettendo a disposizione una reportistica dedicata (SIEM - SOAR);
- **VULNERABILITY ASSESSMENT E IL PENETRATION TEST PERIODICO**: verifica periodica dello stato della sicurezza della rete, con generazione di report e remediation plan;
- **SUPPORTO TECNICO H24**;
- **REPORTISTICA PERIODICA**;



- [FORNITURA/CONFIGURAZIONE DI SERVIZI E INFRASTRUTTURE IN CLOUD](#) (Web storage, Cloud Server, Server Applicativi remoti, Archiviazione mail): progettazione e configurazione di sistemi IaaS;
- [COMPUTER, NOTEBOOK E SERVER FORNITI IN COMODATO D'USO](#): in caso di fermo macchina i vostri pc saranno sostituiti da macchine di cortesia fornite da noi;
- [GESTIONE OFFICE 365](#);

