



Apsis Teleassistenza Sistemistica

Il servizio Apsis Teleassistenza Sistemistica (di seguito ATS) prevede la gestione completa in outsourcing del sistema operativo e del software di base dei server e delle workstation del Cliente tramite connessione VPN, SSH o dialup.

Il servizio ATS permette quindi al Cliente di usufruire delle elevate competenze tecniche di gestione sistemistica accumulate dai sistemisti di Apsis nel corso della propria attività.

L'integrazione del servizio ATS con le opzioni System Monitoring e H24 permette inoltre al Cliente di usufruire di una attività di gestione proattiva H24 dei propri sistemi.

Descrizione del servizio

Il servizio consiste nella gestione completa, da parte dei sistemisti di Apsis, del sistema operativo e di alcuni software di base su uno o più server/workstation del Cliente tramite connessione VPN, SSH o dialup (callback).

Il servizio è suddiviso in due tipologie ed è articolato su più livelli di servizio e opzioni:

- Workstation
 - Standard
 - Premium
 - Opzioni
 - H24
 - Managed Backup & Restore (MBR)
 - System monitoring (SM)
- Server
 - Corporate
 - Standard
 - Premium
 - Opzioni
 - H24
 - Managed Backup & Restore (MBR)
 - System Monitoring (SM)
 - ISP/ASP
 - Standard
 - Premium
 - Opzioni
 - H24

Le richieste di assistenza sono raccolte telefonicamente o tramite email mentre la connessione con i server o le workstation del cliente avviene mediante VPN, SSH o dialup (callback).



Workstation

Il servizio è orientato alla gestione delle workstation del Cliente tramite:

- assistenza sistemistica per workstation Linux e *BSD nelle maggiori distribuzioni:
 - installazione del software standard di distribuzione;
 - creazione, modifica e cancellazione di utenti e gruppi di sistema con i privilegi e i livelli di permission richiesti dal Cliente;
 - modifica di tutti i parametri di sistema necessari affinché la workstation possa diventare parte di una rete IP: IP Address, Subnet mask, Gateway, etc. Tali operazioni avvengono su richiesta del Cliente o a seguito di necessità di modifiche architetturali;
 - creazione di directories e assegnazione agli utenti e ai gruppi di sistema dei diritti di accesso come da richieste del Cliente;
 - gestione dei file di log secondo le modalità richieste dal Cliente o gli standard operativi Apsis;
 - altre attività di configurazione richieste dal Cliente e approvate dai sistemisti di Apsis. Tali attività potranno essere quotate a parte;
- consulenza su problematiche di networking e integrazione con altri sistemi;
- manutenzione remota regolare dei server in assistenza:
 - sicurezza;
 - aggiornamento software di sistema su richiesta del cliente;
 - manutenzione ordinaria;
- formazione a distanza sui diversi aspetti di Linux e *BSD;

Il livello **Standard** prevede la presa in carico del problema da parte di un nostro tecnico entro **6 ore lavorative** dalla chiamata del Cliente per eventi critici bloccanti ed entro **16 ore lavorative** per interventi di manutenzione ordinaria.

Il livello **Premium** prevede la presa in carico del problema da parte di un nostro tecnico entro **4 ore lavorative** dalla chiamata del Cliente per eventi critici bloccanti ed entro **8 ore lavorative** per interventi di manutenzione ordinaria.

Il servizio è operativo da Lunedì a Venerdì, festivi esclusi, nell'orario compreso dalle 9.30 alle 19.30.



Server Corporate

Il servizio è orientato alla gestione dei server della rete aziendale del Cliente tramite:

- assistenza sistemistica per server Linux e *BSD nelle maggiori distribuzioni:
 - installazione e configurazione del software standard di distribuzione;
 - creazione, modifica e cancellazione di utenti e gruppi di sistema con i privilegi e i livelli di permission richiesti dal Cliente;
 - modifica di tutti i parametri di sistema necessari affinché il server possa diventare parte di una rete IP: IP Address, Subnet mask, Gateway, etc. Tali operazioni avvengono su richiesta del Cliente o a seguito di necessità di modifiche architetturali;
 - creazione di directories e assegnazione agli utenti e ai gruppi di sistema dei diritti di accesso come da richieste del Cliente;
 - gestione dei file di log secondo le modalità richieste dal Cliente o gli standard operativi Apsis;
 - web server (apache):
 - gestione parametri operativi;
 - gestione virtualhosting;
 - gestione dei file di log secondo le modalità richieste dal Cliente o gli standard operativi di Apsis;
 - server di posta (sendmail, postfix, exim, qmail, cyrus e altri eventuali software approvati da Apsis):
 - gestione parametri operativi;
 - gestione mailbox e virtualhosting;
 - gestione mailing-list;
 - altri server (ftp, smb, squid e altri eventuali software approvati da Apsis):
 - gestione parametri operativi;
 - gestione account;
 - altre attività di configurazione richieste dal Cliente e approvate dai sistemisti di Apsis. Tali attività potranno essere quotate a parte;
- consulenza su problematiche di networking e integrazione con altri sistemi;
- consulenza sistemistica per problematiche di Internetworking;
- manutenzione remota regolare dei server in assistenza:
 - sicurezza;
 - aggiornamento software di sistema su richiesta del cliente;
 - manutenzione ordinaria;
- formazione a distanza sui diversi aspetti di Linux e *BSD;

Il livello **Standard** prevede la presa in carico del problema da parte di un nostro tecnico entro **4 ore lavorative** dalla chiamata del Cliente per eventi critici bloccanti ed entro **8 ore lavorative** per interventi di manutenzione ordinaria.

Il livello **Premium** prevede la presa in carico del problema da parte di un nostro tecnico entro **2 ore lavorative** dalla chiamata del Cliente per eventi critici bloccanti ed entro **4 ore lavorative** per interventi di manutenzione ordinaria.

Il servizio è operativo da Lunedì a Venerdì, festivi esclusi, nell'orario compreso dalle 9.30 alle 19.30.



Server ISP/ASP

Il servizio è orientato alla gestione dei server del Cliente tramite:

- assistenza sistemistica per server Linux e *BSD nelle maggiori distribuzioni:
 - installazione e configurazione del software richiesto dal Cliente;
 - creazione, modifica e cancellazione di utenti e gruppi di sistema con i privilegi e i livelli di permission richiesti dal Cliente;
 - modifica di tutti i parametri di sistema necessari affinché il server possa diventare parte di una rete IP: IP Address, Subnet mask, Gateway, etc. Tali operazioni avvengono su richiesta del Cliente o a seguito di necessità di modifiche architetturali;
 - creazione di directories e assegnazione agli utenti e ai gruppi di sistema dei diritti di accesso come da richieste del Cliente;
 - gestione dei file di log secondo le modalità richieste dal Cliente o gli standard operativi Apsis;
 - backup e ripristino dei dati tramite supporti forniti dal Cliente, controllabili da remoto e secondo le modalità richieste dal Cliente o gli standard operativi Apsis;
 - web server (apache):
 - gestione parametri operativi;
 - gestione virtualhosting;
 - gestione dei file di log secondo le modalità richieste dal Cliente o gli standard operativi di Apsis;
 - server di posta (sendmail, postfix, exim, qmail, cyrus e altri eventuali software approvati da Apsis):
 - gestione parametri operativi;
 - gestione mailbox e virtualhosting;
 - gestione mailing-list;
 - server DNS (bind):
 - gestione dei domini e delle zone;
 - registrazione domini;
 - altri server (ftp, news, radius, smb, squid e altri eventuali software approvati da Apsis):
 - gestione parametri operativi;
 - gestione account;
 - altre attività di configurazione richieste dal Cliente e approvate dai sistemisti di Apsis. Tali attività potranno essere quotate a parte;
- consulenza su problematiche di networking e integrazione con altri sistemi;
- consulenza sistemistica per problematiche di Internetworking;
- manutenzione remota regolare dei server in assistenza:
 - sicurezza;
 - aggiornamento software di sistema;
 - manutenzione ordinaria e straordinaria;
 - monitoraggio dei servizi;
- formazione a distanza sui diversi aspetti di Linux e *BSD;

Il livello **Standard** prevede la presa in carico del problema da parte di un nostro tecnico entro **4 ore lavorative** dalla chiamata del Cliente per eventi critici bloccanti ed entro **8 ore lavorative** per interventi di manutenzione ordinaria.

Il livello **Premium** prevede la presa in carico del problema da parte di un nostro tecnico entro **2 ore lavorative** dalla chiamata del Cliente per eventi critici bloccanti ed entro **4 ore lavorative** per interventi di manutenzione ordinaria.

Il servizio è operativo da Lunedì a Venerdì, festivi esclusi, nell'orario compreso dalle 9.30 alle 19.30.



Opzioni

Per rendere più flessibile la scelta da parte del Cliente della soluzione più adatta alle proprie esigenze è possibile integrare il servizio ATS con le seguenti opzioni: H24, Managed Backup & Restore (MBR) e System monitoring (SM).

H24

L'opzione H24 prevede la possibilità per il Cliente di estendere H24 le attività previste dal servizio ATS ottenendo un servizio di gestione attivo **24 ore al giorno per 7 giorni la settimana**.

Managed Backup & Restore (MBR)

L'opzione MBR prevede l'implementazione e la gestione, da parte di Apsis, dell'infrastruttura software, della schedulazione e del monitoring dei backup giornalieri, secondo le policy concordate con Apsis.

Il servizio prevede anche l'assistenza nel ripristino di singoli files, directories, interi filesystems o del completo ripristino di un server nei casi più gravi.

L'hardware necessario per l'archiviazione dei backup sarà concordato con Apsis in base alle esigenze specifiche (quantità di dati da archiviare, retention-time, velocità di backup/recovery, eventuale necessità di ridondanza dello storage) e sarà a completo carico del Cliente.

System Monitoring (SM)

L'opzione SM prevede la possibilità per il Cliente di automatizzare le operazioni di richiesta assistenza ed intervento da parte di Apsis, tramite la definizione di Event Handling Procedures ovvero l'esecuzione di determinate attività a fronte del rilevamento di specifici eventi; tali procedure saranno definite di comune accordo tra il Cliente e i tecnici di Apsis.



Note

Il Cliente per usufruire del servizio ATS deve fornire le informazioni necessarie sui propri sistemi e l'accesso come system administrator ai tecnici di Apsis.

Le richieste di intervento devono essere sempre comunicate dal Cliente in forma scritta inviando una e-mail a **assistenza@apsis.it** o telefonicamente chiamando un apposito numero.

L'installazione di patch o di nuove release dei software suddetti avviene su esplicita richiesta del Cliente, in accordo con Apsis. Apsis non può essere considerata responsabile di eventuali disservizi dei software in oggetto o di altre applicazioni residenti sul server, avvenuti in seguito alle attività di patching e upgrading suddette.

Il servizio ATS e le sue opzioni **non comprendono**:

- costi per interventi on-site;
- sviluppo software.

Per ulteriori informazioni e preventivi è possibile contattare il supporto commerciale al numero **800.180.793** oppure all'indirizzo **info@apsis.it**.