

Contratti di assistenza e soluzioni di rete *lorenzo dainelli hardware & software*

Servizi:

- **Consulenza con consulente personale**
 - Gestione degli investimenti nella struttura informatica
- **Assistenza**
 - Telefonica (help-line)
 - Tele-Assistenza
 - Assistenza Tecnica On-Site
- **Security**
 - Mantenimento dell'adeguato livello di protezione
 - Protezione ed aggiornamenti costanti dell'intero sistema di protezione
 - Gestione della struttura di rete
- **Privacy**
 - Consulenza per la redazione del DPS e Gestione Privacy
 - Formazione e gestione procedure

Obiettivi

Gli obiettivi che **lorenzo dainelli hardware & software** ha posto alla base della sua proposta commerciale sono:

RAZIONALIZZAZIONE / OTTIMIZZAZIONE DEI COSTI DI GESTIONE SISTEMI INFORMATICI INTEGRAZIONE DELLA FIGURA DEL TECNICO CON QUELLA DEL CONSULENTE INFORMATICO

La nostra proposta prevede un contratto con il cliente articolato secondo linee ben precise frutto di attente e confermate analisi di mercato.

Per razionalizzare al massimo le spese del cliente per la gestione del suo sistema informatico **lorenzo dainelli hardware & software** propone un contratto articolato in:

CANONE ANNUALE SERVIZI ASSISTENZA CONSULENZA PERSONALIZZATA

L'innovazione della nostra proposta consiste nel ridurre al massimo le spese fisse del cliente trasformando i costi di gestione dei suoi sistemi informatici in INVESTIMENTI volti a migliorare i sistemi stessi.

Anziché basarsi sulla logica, ormai antiquata, che vede il tecnico informatico come colui che ti "aggiusta il computer" noi riteniamo necessario e fondamentale valorizzare l'aspetto della consulenza ed il ruolo del miglioramento costante. Aggiornare progressivamente i sistemi informatici di un'azienda significa infatti trasformare costi passivi in INVESTIMENTI ATTIVI.

La logica con la quale ci presentiamo, oltre che a migliorare la produttività dei sistemi informatici aziendali, permette di proporre soluzioni altamente personalizzate, in grado di individuare le strategie migliori per ogni singolo caso. In quest'ottica si eviteranno sprechi inutili di denaro e si migliorerà costantemente la produttività e l'efficienza dei propri sistemi informatici.

All'interno del canone fisso infatti il nostro cliente potrà godere di tutti i servizi relativi senza costi aggiuntivi, mentre nei servizi di assistenza e consulenza personalizzata il cliente vede sviluppate strategie e soluzioni rispetto alle sue particolari esigenze.

Abbiamo così potuto ridurre al massimo le spese fisse di gestione dei sistemi informatici, puntando sull'elaborazione di soluzioni PERSONALIZZATE, OTTIMIZZANTI E MIRATE.

Tutto ciò significa puntare su una FILOSOFIA DI CONTINUA INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO, trasformando quelli che erano sempre stati semplici, e a volte gravosi costi, in investimenti migliorativi per la propria azienda.

Help-Line

Il servizio Help-Line è di sicuro uno dei maggiori punti di forza. Una qualificata assistenza di primo livello è, infatti, garantita da un innovativo servizio di Help-Desk che, grazie alla presenza di operatori altamente specializzati, consente di fornire una efficace risposta a qualsiasi quesito operativo.

Gestione della struttura informatica

Da recenti studi emerge che molte aziende, principalmente PMI, non gestiscono la struttura informatica e la maggior parte degli interventi avvengono in coincidenza di blocchi o danni gravi che implicano perdita di produttività, fermi macchina imprevisti e costi inaspettati da affrontare. Il mix **lorenzo dainelli hardware & software** di servizi e soluzioni mirati, rafforza il rapporto tra azienda ed assistenza tecnica migliorando la produttività di tutti i sistemi informatici. Indipendentemente dalla congiuntura economica, è possibile che un reparto debba tagliare i costi, proporre progetti e ridurre le spese. La necessità di ridurre i costi può essere sfruttata come opportunità per implementare procedure operative e di servizio migliori che, oltre a ridurre i costi, consentano di ottimizzare le prestazioni aziendali. Il personale IT può ridurre e contenere i costi generali, in modo da fornire un valore aziendale sostenibile. Se i costi operativi sono sotto controllo, le organizzazioni potranno dedicarsi maggiormente alle iniziative di crescita.

Gestione della struttura di rete

Un'infrastruttura informatica efficiente può contribuire al miglioramento della produttività aziendale ed a una notevole riduzione dei costi complessivi di esercizio. Implementando accorte soluzioni di consolidamento dei server per assicurare la rapida distribuzione di software ed aggiornamenti critici all'interno dell'impresa, l'azienda può scongiurare il verificarsi di costosi tempi di inattività. Valutate le soluzioni disponibili per ottenere una riduzione del costo totale di proprietà (TCO) e l'aumento del ROI.

Il nostro personale altamente qualificato sviluppa configurazioni software (prediligendo il software libero) e hardware per gestire l'intera infrastruttura di rete.

Protezione ed aggiornamenti costanti dell'intero sistema di protezione

Qualsiasi connessione di rete infatti per sua stessa natura, espone potenzialmente il sistema interno ad attacchi ed intrusioni che rischiano di compromettere l'integrità, la confidenzialità e la disponibilità dei dati aziendali.

Connessioni stabili, un sistema efficiente ed un traffico di dati scorrevole tra rete interna ed internet fanno di una rete informatica ben funzionante il perno attorno al quale ruota un'intera azienda.

La sicurezza della rete diventa allora di grande importanza. Realtà aziendali con connessioni costanti e sempre più rapide non possono contare soltanto su una rete funzionante, ma necessitano di una protezione adeguata e soprattutto continuamente aggiornata.

Gestione degli investimenti nella struttura informatica

Consulente informatico personale

L'esperto che vi consiglia la maniera corretta per l'evoluzione delle vostre apparecchiature, conoscendo infatti in modo molto appropriato le problematiche che ogni "macchina" può presentare in correlazione alle altre.

Pacchetti Assistenza e Check-UP programmati

Vi offriamo la possibilità di acquistare pacchetti di assistenza con la possibilità di ottenere ulteriori sconti sul costo dell'assistenza e per garantire un'ottima efficienza della struttura informatica con interventi programmati ed a tariffe vantaggiose (check-up) eseguiamo analisi complete della struttura informatica.

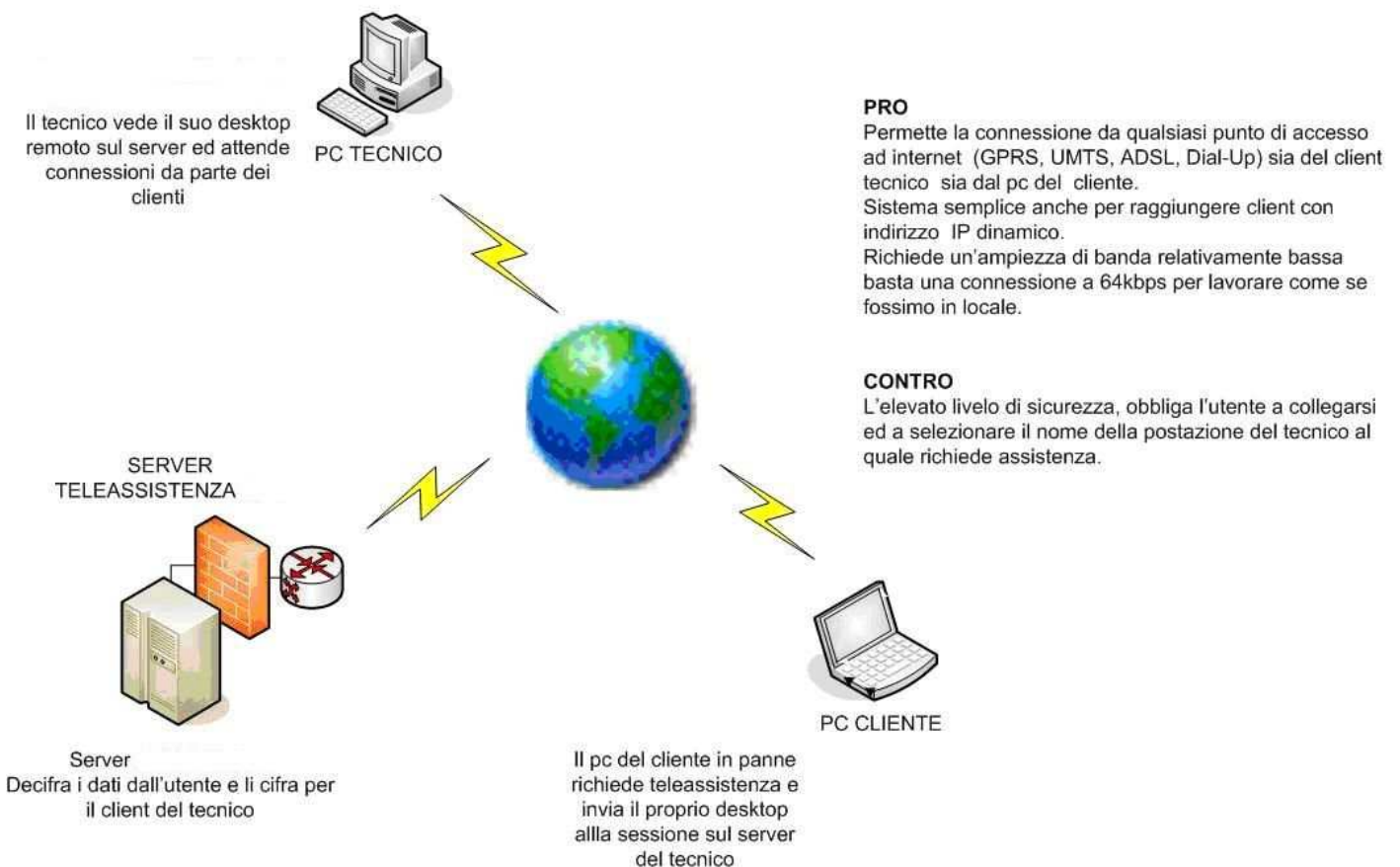
TeleAssistenza con collegamento Road Warriors

Il modello di teleassistenza proposto da **lorenzo dainelli hardware & software** prevede una serie di servizi rivolti all'utente.

Innanzitutto nel momento in cui l'utente ha un problema nell'utilizzo della sua macchina (questo può essere della natura più svariata: posta elettronica, caricamento programmi ecc.) grazie al nostro servizio di TeleAssistenza si può raggiungere una soluzione in tempi molto brevi.

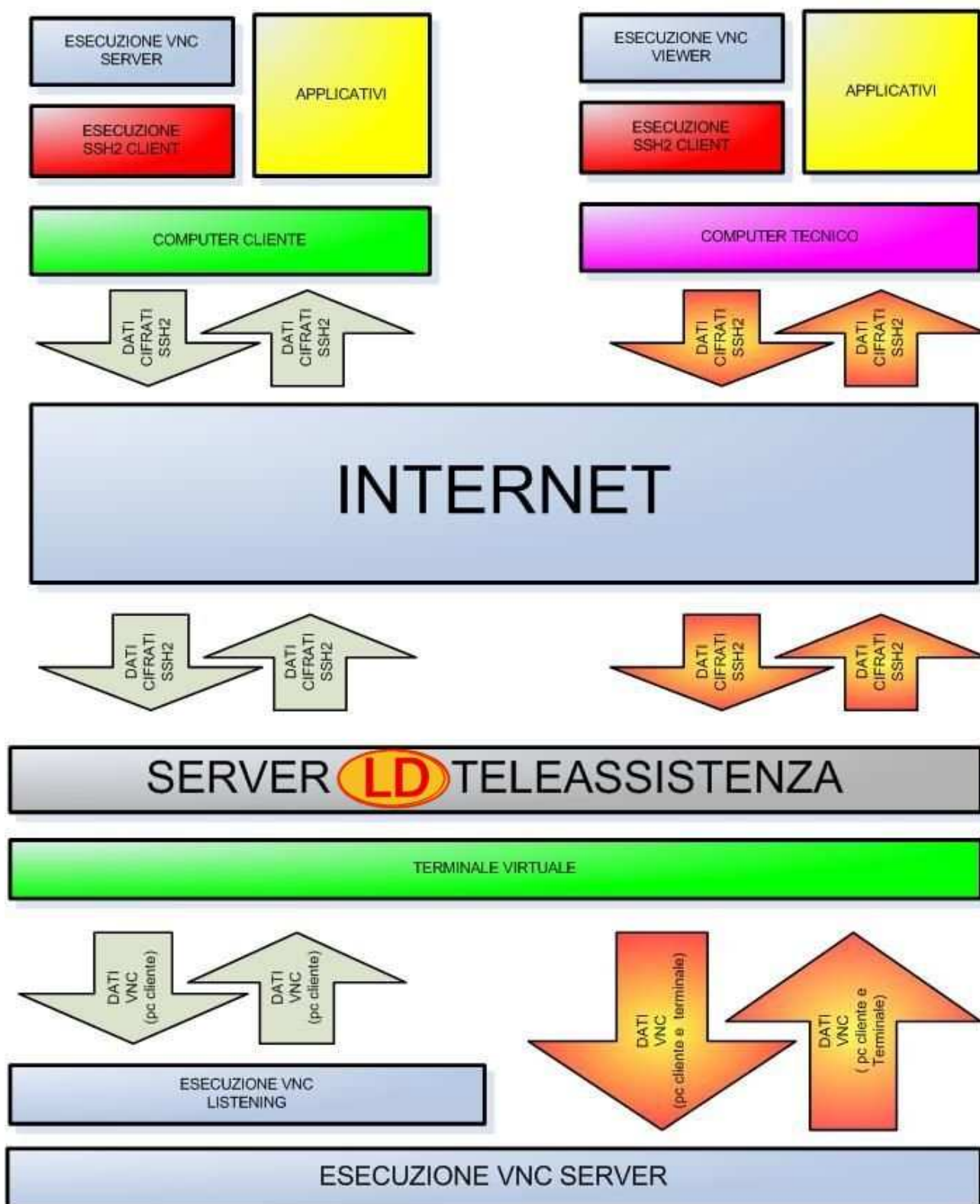
Attraverso la connessione alla rete, l'utente può entrare in diretto contatto con il tecnico il quale dalla sua postazione di lavoro interviene sul computer dell'utente lavorando su di esso, attraverso un canale cifrato, come se lo avesse a venti centimetri da se. Il collegamento utilizzato per i contratti di assistenza gestiti interamente da Lorenzo dainelli hardware & software. Permette come descritto in fig. 1 di collegarsi al client del cliente da qualsiasi luogo. Scelto da GPV perché permette ai tecnici che sono sul territorio di poter intervenire sulla macchina del cliente utilizzando una qualsiasi connessione ad internet. La connessione sicura identifica macchina del cliente, login e password, chiave DSA, ed è indirizzata ad un tecnico specifico ideale per rispettare le normative sulla privacy e la sicurezza Informatica.

TeleAssistenza RoadWarriors



Rappresentazione Grafica Teleassistenza

Connessione Roadwarriors



Graf. 1

Caratteristiche Tecniche Servizio TeleAssistenza

Il protocollo VNC

Il protocollo VNC (Virtual Network Computer) è un programma che permette di controllare un computer da una posizione remota. E' un pacchetto free client/server rilasciato con licenza GPL per il controllo remoto dei desktop. Il VNC utilizzato da **lorenzo dainelli hardware & software** è completamente compatibile con il protocollo RFB usato in VNC.

1. Caratteristiche avanzate

- a. **Movimento del cursore locale.** I movimenti del cursore non generano più aggiornamenti sullo schermo, ma i movimenti del cursore remoto sono processati localmente dal visore (viewer), così da evitare quei movimenti lenti e fastidiosi del cursore.
- b. **Efficienti algoritmi di compressione.** Il VNC utilizzato è ottimizzato per connessioni a velocità lenta e media e perciò genera molto meno traffico se comparato con il tradizionale VNC. Allo stesso tempo supporta tutti gli standard dell'encoding VNC, in modo che si possa lavorare in maniera efficiente anche sui network veloci. Perciò si può lavorare in remoto pressoché in tempo reale in più ambienti di rete.
- c. **Livelli di compressione configurabili.** Si possono scegliere tutti i livelli appropriati di compromesso tra rapporti di compressione e velocità di codifica che dipende dalla velocità di connessione e dalla potenza del processore.
- d. **Compressione opzionale JPEG.** Se non si bada troppo alla perfetta qualità dell'immagine, si può usare la compressione JPEG che comprimerà l'area di schermo ricca di colore in modo più efficiente (anche il livello di qualità dell'immagine è configurabile).
- e. **Supporto per 2 password (tutti i permessi e permesso solo lettura).**
Il server permette o non permette eventi remoti del mouse e della tastiera in base a quale password (password con tutti i permessi o password con solo permesso di lettura) si usa per l'autenticazione.
- f. **Tunneling SSH automatico per Unix.**
La versione Unix del viewer VNC può eseguire connessioni via SSH automaticamente utilizzando l'installazione di un client SSH/OpenSSH

Il protocollo SSH2

SSH e' l'acronimo di Secure SHell.

E' un software costituito da una parte client e una parte server e serve sostanzialmente a stabilire una connessione tra una macchina client (il vostro PC o workstation) e una macchina server (la macchina sulla quale volete fare login).

L'uso di Secure Shell è molto semplice, a dispetto delle numerose opzioni di configurazione. L'installazione del pacchetto permette immediatamente di utilizzare questo strumento in maniera del tutto analoga ai servizi telnet e ftp beneficiando però del canale protetto e della possibilità di verificare l'identità del server contattato grazie al riconoscimento del fingerprint della chiave Dsa generata contestualmente al primo avvio di Ssh2.

1. Caratteristiche avanzate

- a. Protocollo per il login remoto ed altri servizi di rete sicuri
- b. Fornisce un'infrastruttura per connessioni crittografate
- c. Autenticazione forte tra host e host e tra utente e host
- d. Possibilità di creare un canale di comunicazione
- e. Risolve alcuni noti problemi di sicurezza dei protocolli TCP/IP come:
 - I. L'IP spoofing (falsificazione dell'indirizzo ip del mittente)
 - II. Il DNS spoofing (falsificazione delle informazioni contenute nel DNS)
 - III. Routing spoofing (falsificazione delle rotte intraprese dai pacchetti)

2. **Considerazioni sulla sicurezza.** Gli algoritmi di crittografia ed autenticazione ben testati, chiavi di taglia sufficiente a garantire protezione a lungo termine ed algoritmi negoziati rendono la struttura sicura.

Vantaggi

Struttura Open Source.

- I. **La qualità dei risultati:** le aziende che producono software commerciale devono basarsi su risorse più limitate delle centinaia d'esperti competenti e motivati che partecipano al progetto, sviluppo, test e documentazione Open Source. Il software Open Source è spesso in anticipo sugli altri in materia di tecnologie, è ben documentato, stabile (quasi sempre) e sicuro.
- II. **Costi di attivazione :** generalmente il costo di un progetto software va ripartito in tre parti: acquisizione della licenza, installazione e personalizzazione dei programmi, costi interni di adeguamenti organizzativi. Il costo di un progetto basato su Software Open Source, libero da licenze a pagamento, è quindi complessivamente pari a due terzi di un progetto basato su software proprietario.
- III. **I costi di manutenzione:** Utilizzare software Open Source significa avere una struttura efficiente (data la stabilità dei sistemi) che non richiederà altri interventi oltre ai primi di avviamento, la manutenzione ordinaria quindi servirà solo a mantenere la struttura solida e sicura.

Costi e Vantaggi

CANONI Annuali Contratti di Assistenza			
Cod.	Descrizione	Costo Iva esc.	Costo Iva Compr.
COPP0001	Contratto di assistenza (Ad-Personam)	€ 132,50	€ 159,00

COSTI E VANTAGGI			
PP	Tariffa oraria Assistenza On-Site: <ul style="list-style-type: none">• Installazione Periferiche (Stampanti ,Scanner...)• Installazione configurazione reti (LAN; WLAN)• Installazione ed amministrazione dei sistemi di proiezione e protezione della Lan in Internet (Router; Firewall)• Risoluzione di problemi relativi ai sistemi operativi o a software specifico• Rimozione di Virus o installazione Antivirus	€ 38,00	€ 45,60
DRCR	Diritto chiamata nella provincia di Piacenza	Gratuito	
DRFP	Diritto chiamata FUORI la provincia di Piacenza ***	€ 35,00	€ 42,00
PPTL	Tariffa Oraria Tele-Assistenza	1 ora Gratis/mese	1 ora Gratis/mese
PPCON	Tariffa Oraria Consulenza Tecnica : <ul style="list-style-type: none">• In merito alla realizzazione di progetti (consulenza e realizzazione)• Consulenza per i sistemi di sicurezza• Configurazione Server di rete• Gestione della struttura informatica	€ 45,00	€ 54,00

TICKET TeleAssistenza ed Assistenza tecnica			
Cod.	Descrizione	Costo	costo ora
TKTL0010	10 Ticket* TeleAssistenza	€ 124,50	€ 24,90
TKTL0050	50 Ticket* TeleAssistenza	€ 572,50	€ 22,90
TKTL0100	100 Ticket* TeleAssistenza	€ 1.045,00	€ 20,90
TKAS0005	5 Ticket On-Site** Assistenza tec.	€ 184,30	€ 36,86
TKAS0010	10 Ticket On-Site** Assistenza tec.	€ 338,20	€ 33,82
TKAS0025	25 Ticket On-Site** Assistenza tec.	€ 807,50	€ 32,30
TKAS0050	50 Ticket On-Site** Assistenza tec.	€ 1.558,00	€ 31,16

* Ticket TeleAssistenza 1 = 0,5 ore

** Ticket On-Site 1 =1 ora

*** Fino a 100 Km di distanza per distanze superiori 1,00 € / Km (Es. 115 KM = (35,00 € - 28,56%)+(100€ *15)= 40,00€)

I Ticket On-Site e TeleAssistenza possono essere venduti unicamente ai possessori di un contratto di assistenza e teleassistenza

Tempistiche di intervento:

Teleassistenza: entro le 8 ore lavorative dalla richiesta di intervento

On site: entro le 24 ore lavorative dalla richiesta di intervento

N.B.: La struttura hardware in possesso del cliente deve rispondere a caratteristiche di qualità e funzionalità ottimali.