

Descrizione servizio di teleassistenza

Generale

Il servizio di tele assistenza prevede la gestione completa da parte di Azitek del sistema operativo e del software di base dei server e delle postazioni client del cliente attraverso la rete internet.

Il servizio si compone di due aspetti principali: il primo aspetto è caratterizzato da un'attività di system monitoring H24 da parte di Azitek che consente così di usufruire di un'attività di gestione proattiva dei propri sistemi in modo da anticipare eventuali problematiche bloccanti.

Il secondo aspetto consente di usufruire di assistenza sistemistica a fronte di eventuali problematiche di tipo software direttamente da remoto e nel caso in cui questo non fosse possibile, direttamente presso la sede del cliente.

L'offerta è inoltre caratterizzata da altre attività non meno importanti quali ad esempio implementazione delle politiche di Backup precedentemente concordate con il cliente, un servizio di service update centralizzato del sistema operativo sempre aggiornato alle ultime patch rilasciate al fine di avere un sistema sempre aggiornato, efficiente e protetto, un servizio di service update centralizzato per quanto riguarda invece il software antivirus anch'esso sempre aggiornato alle ultime basi di dati disponibili.

E' possibile inoltre in base all'offerta che si sottoscrive, usufruire di un servizio di assistenza on-site preventiva e su chiamata.

Monitoraggio H24

Il prodotto di system monitoring da noi utilizzato prevede un monitoraggio H24 dello stato dei dispositivi di rete (switch, router ecc), dei server e dei client, dei servizi erogati dai server e dei processi in esecuzione (oracle, apache, iis ecc.), ma anche dello stato dei dischi dei file system e della memoria fisica e virtuale dei sistemi. Lo stesso a fronte di un problema o semplicemente di un evento prevede tra le azioni che possono essere intraprese la segnalazione attraverso la posta elettronica e gli sms.

SUS : Software Update service

Software Update Services (SUS) è paragonabile a una copia di Microsoft Windows Update posizionata all'interno della rete aziendale per la distribuzione di aggiornamenti critici e per la protezione di Microsoft Windows 2000 Server, Windows 2000 Professional, Windows XP e Windows Server 2003. SUS può essere connesso attraverso un firewall al sito Windows Update, in modo da consentire agli amministratori Azitek di importare aggiornamenti critici, patch per la protezione e service pack. A differenza di Windows Update, tuttavia, SUS permette di mantenere il massimo controllo sugli elementi installati nei desktop e i server dell'organizzazione.

Quando vengono aggiunti nuovi aggiornamenti, gli amministratori ricevono una notifica per posta elettronica e possono definire le priorità per l'installazione degli aggiornamenti critici.

Backup: Implementazione e gestione delle politiche.

Ogni sistema informatico è caratterizzato dalla presenza al suo interno di dati più o meno sensibili.

La natura di queste informazioni è ovviamente variabile in relazione alla funzione che in concreto il sistema svolge ma, in ogni caso, la loro importanza evidenzia la necessità di predisporre delle misure idonee ad

impedire la loro distruzione e/o danneggiamento e, comunque, a rendere possibile il loro ripristino in tempi brevi senza che questo comporti delle conseguenze negative sotto il profilo economico, legale, o puramente di immagine.

A tal fine l'esecuzione periodica e programmata di procedure di backup consente di far fronte agevolmente a tutte quelle situazioni in cui sussiste un'esigenza di immediato recupero dei dati a prescindere dalla causa della loro alterazione e/o perdita (virus, guasti hardware, attacchi informatici, ecc...).

Naturalmente per far sì che una politica di backup sia realmente efficace occorre che esse sia ben congegnata in relazione al sistema da proteggere.

Sostanzialmente il servizio offerto da Azitek consente di eseguire le seguenti operazioni:

- backup di file o cartelle su supporti di tipo removibile o non removibile;
- ripristino dei dati;
- esecuzione di backup dei dati relativi allo stato del sistema;
- ripristino dei dati relativi allo stato del sistema;
- creazione di un disco di ripristino di emergenza

Il servizio e le politiche di backup vengono preventivamente discusse con il cliente.

Antivirus: Symantec AntiVirus Corporate Edition

Prevenzione

Prevenire è meglio che curare! Installare un buon antivirus è la soluzione migliore ma ciò non basta: ogni giorno nascono e vengono diffusi sempre nuovi virus dal mondo informatico e specialmente internet, quindi se si acquista/installa un dato antivirus occorre sempre aggiornarlo, almeno settimanalmente, perchè si è sempre protetti per i virus creati fino a quella data ma non per i nuovi. Symantec antivirus attraverso la centralizzazione degli aggiornamenti da la possibilità di avere un sistema sempre protetto e aggiornato.

Caratteristiche principali:

- Funzioni di controllo della rete centralizzate aiutano a identificare nodi non protetti, oltre a quelli protetti da Symantec AntiVirus Corporate Edition e di selezionare i prodotti dedicati alla sicurezza di terze parti
- Fornisce protezione e monitoraggio avanzati dei virus per tutta l'organizzazione da un'unica console di gestione
- Permette una gestione operativa dei criteri antivirus attraverso più piattaforme
- Assicura l'operatività del sistema e la produttività degli utenti consentendo agli amministratori di difendere attivamente i nodi non protetti prima che si verifichi un evento
- Permette una distribuzione rapida e una protezione antivirus automatica grazie alle dimensioni ridotte dei file delle definizioni dei virus
- Alleggerisce il carico amministrativo grazie alla gestione logica dei gruppi per workstation e server

- Supportato da Symantec Security Response, la principale organizzazione mondiale per la ricerca e il supporto nel settore della sicurezza Internet.

Grafico semplificato di una struttura interamente gestita da remoto:

