

Supporto Seeweb

Servizio e offerta economica

 **seeweb**
THINK CLOUD





Supporto Seeweb Servizio e offerta economica



- 1. Presentazione**
- 2. Scopo del documento**
- 3. Tipologie di assistenza**
 - 3.1. Supporto Basic**
 - 3.2. Supporto Global**
 - 3.3. Supporto Proactive**
- 4. Servizi a confronto e costi**
- 5. Supporto Grandi Infrastrutture**
- 6. Contatti**



Supporto Seeweb Servizio e offerta economica

[3]



Presentazione

Quando si opera nel settore informatico e si erogano **servizi alle aziende** in qualità di agenzie di digital marketing, system integrator, software vendor, sviluppatori, professionisti IT in generale, **trovare nel proprio cloud provider un partner** è funzionale al successo dei propri progetti.

Avere solo dei servizi non basta: il supporto umano di alta professionalità è molto importante per garantire un **livello di esercizio ottimale** delle proprie infrastrutture e stare al passo delle esigenze dei propri clienti.

Per questo, Seeweb ha elaborato tre diversi livelli di supporto: a seconda di quanto il cliente voglia affidarci la gestione del suo server o della sua architettura Cloud.

Scopo del documento

Obiettivo di questo documento è fornire un quadro dei livelli di assistenza offerti da Seeweb.

Partendo dal presupposto che tutte le infrastrutture erogate sono:

- ✓ Presidiate h24 da personale specializzato
- ✓ Monitorate nella loro disponibilità
- ✓ Controllate lato rete per la prevenzione di attacchi di sicurezza
- ✓ Coperte da assistenza via ticket per gli aspetti di cui sopra

esistono **tre livelli di supporto** studiati per le esigenze che da oltre venti anni abbiamo registrato tra le aziende partner e che consentono di poter contare su uno staff di grande professionalità e specializzazione, dando la possibilità di **concentrare tempo e risorse** sullo specifico core business della propria azienda.

A seguire, il dettaglio delle caratteristiche del nostro supporto Basic, Global e, infine, Proactive.



Tipologie di assistenza

La nostra assistenza tecnica base (Unmanaged) include attività di monitoraggio della raggiungibilità dei servizi e dello stato della rete, con intervento rapido in caso di anomalie.

Il cliente sarà **autonomo nella gestione del suo server** (accesso completo da amministratore) e Seeweb non potrà operare sulle sue infrastrutture.

Sarà comunque possibile - anche con il livello Unmanaged -:

- ✓ accedere al ticket h24 (<https://supporto.seeweb.it/login>);
- ✓ accedere al riscontro del team tecnico entro i primi 5 minuti dall'apertura dello stesso;
- ✓ richiedere specifiche attività su preventivo.

In quest'ultimo caso, i nostri esperti quantificheranno il tempo necessario alle attività che il cliente potrà decidere di far svolgere a Seeweb in maniera puntuale e con costi certi e predeterminati.

Ma se l'Unamanged non soddisfa le esigenze del cliente che invece impongono una **maggiore richiesta di attività sistemiche**, è possibile scegliere tra Supporto Basic, Global e, infine, Proactive.

I livelli di assistenza possono essere scalati in corso d'opera e sono tutti soggetti a una **fatturazione mensile**.



Supporto Seeweb Servizio e offerta economica



Supporto Basic

[6]

È il livello di supporto con cui il cliente delega agli esperti Seeweb il monitoraggio delle funzionalità di base del server o infrastruttura, unitamente alla mitigazione di eventuali attacchi DoS.

Conservando sempre l'accesso amministratore, il cliente potrà:

- ✓ ricevere **supporto sistemistico di base**
- ✓ accedere a una serie di attività quali per esempio l'installazione dei certificati SSL o l'aggiornamento delle patch di sicurezza
- ✓ ricevere una prima diagnosi in caso di attacchi informatici e assistenza nella predisposizione delle contromisure
- ✓ contare sull'immediata attenzione dei nostri tecnici per diagnosticare problematiche di performance o anomalie.

Il servizio di assistenza Basic include accesso al ticket h24, con indicazione della priorità della propria richiesta. Il costo di questo livello di supporto è pari a

€ 41,00/mese



Supporto Seeweb
Servizio e offerta economica



Supporto Global

[7]

Una delle caratteristiche che rendono il Supporto Global indispensabile a chi offre **servizi business critical** e che cerca un filo diretto con il nostro team di sistemisti è la linea telefonica dedicata.

Insieme al ticket system, Global offre infatti supporto telefonico immediato: in caso di segnalazioni urgenti, basta chiamare il nostro numero per **accelerare ulteriormente i tempi di risoluzione** dell'eventuale problema.

Include, inoltre:

- ✓ attività di assistenza sistemistica di base e avanzata
- ✓ il monitoraggio dei parametri richiesti dal cliente.

Il monitoraggio più accurato e una **visione dell'infrastruttura nella sua interezza** consentono una reazione immediata in caso di problemi, rallentamenti o anomalie.

Con Supporto Global il cliente ha un sistemista competente e conoscitore della propria infrastruttura sempre disponibile h24. Il costo del servizio è pari a:

€ 100,50/mese



Supporto Seeweb Servizio e offerta economica



Supporto Proactive

[8]

Aggiunge ai servizi offerti dal Supporto Global un elemento essenziale al successo online:

- ✓ la gestione proattiva del server o dell'architettura
- ✓ il controllo costante delle performance di sito e applicazioni
- ✓ il monitoraggio completo di tutti i parametri

L'allerta e l'intervento immediati in caso di anomalie, come per esempio un degrado delle prestazioni, in maniera completamente "proattiva", **senza la segnalazione da parte del cliente**, costituiscono un valore aggiunto incommensurabile di questa proposta.

Il Proactive consente agli e-commerce, ai portali e a tutti gli ambienti applicativi ospitati sul nostro Cloud e che **ambiscono alla massima qualità di esercizio** di essere sempre al massimo livello di velocità, fluidità, affidabilità e continuità di servizio.

Inoltre, con il Supporto Proactive, si può contare su una continua analisi dei trend di utilizzo e consumo dell'infrastruttura **valutando in anticipo esigenze** di maggiori capacità o di ottimizzazioni.

Assistiamo inoltre il cliente o gli sviluppatori da lui incaricati per assicurare il raggiungimento della massima efficienza e delle massime prestazioni. Previsto, per il cliente, l'accesso a una dashboard da cui monitorare, insieme ai nostri tecnici, tutti i parametri vitali di sistema e applicativi della sua infrastruttura.

Il costo del servizio è pari a:

€ 201,00/mese



Supporto Seeweb Servizio e offerta economica

[9]

Servizi a confronto e costi

Servizio offerto	Unmanaged	Basic	Global	Proactive
Call Center e Chat h24 7/7	✓	✓	✓	✓
Ticket System h24 7/7	✓	✓	✓	✓
Monitoraggio base (raggiungibilità server)	✓	✓	✓	✓
Protezione attacchi <i>denial of service</i> di tipo volumetrico	✓	✓	✓	✓
Prima diagnosi attacchi informatici	✗	✓	✓	✓
Applicazione di patch e aggiornamenti di sicurezza	✗	✓	✓	✓
Installazione certificati SSL	✗	✓	✓	✓
Esperto tecnico a disposizione h24	✗	✗	✓	✓
Monitoraggio esteso (funzionamento servizi)	✗	✗	✓	✓
Ottimizzazione e tuning dell'infrastruttura	✗	✗	✓	✓
Gestione della tua architettura	✗	✗	✓	✓
Verifica qualità supporto tecnico ¹	✗	✗	✓	✓
Presidio operativo per occasioni straordinarie (eventi, campagne, picchi di traffico)	✗	✗	✓	✓
Monitoraggio proattivo server o infrastruttura complessa	✗	✗	✗	✓
Monitoraggio proattivo prestazioni siti e applicativi	✗	✗	✗	✓
Controllo servizi da più punti geografici (esempio: HTTPs, DNS, posta)	✗	✗	✗	✓
Controllo latenza servizi	✗	✗	✗	✓
Dashboard monitoraggio proattivo ²	✗	✗	✗	✓
Prezzo	-	41,00 €/mese	100,50 €/mese	201,00 €/mese

1. Per tutti i clienti a partire da Global, a seguito di una richiesta di supporto tecnico attivata tramite call center, i nostri operatori a fine giornata verificheranno la qualità dell'esperienza utente

2. Tutti gli alert vengono inviati ai responsabili tecnici Seeweb ma il cliente ha a disposizione la dashboard completa e la possibilità di ricevere segnalazioni sullo stato dell'arte dei servizi via email.



Servizi a confronto e costi

Tutte le tipologie di assistenza possono essere integrate da attività specialistiche una tantum o periodiche i cui costi sono considerati a parte:

Attività specialistica

Rimozione immediata del malware in caso di segnalazione di problemi di sicurezza a seconda del sito

Quick Security Assessment (QSA), test per verificare il livello di vulnerabilità della tua applicazione

Backup Recovery Test per verificare che il tuo backup rispetti i termini di RPO e RTO previsti

Costo una tantum

A partire da 95,75 €/h

A partire da 346,75 €

383,00 € per server Linux
810,00 € per server Windows;
quotazioni specifiche per infrastrutture



Supporto Seeweb Servizio e offerta economica



Grandi Infrastrutture

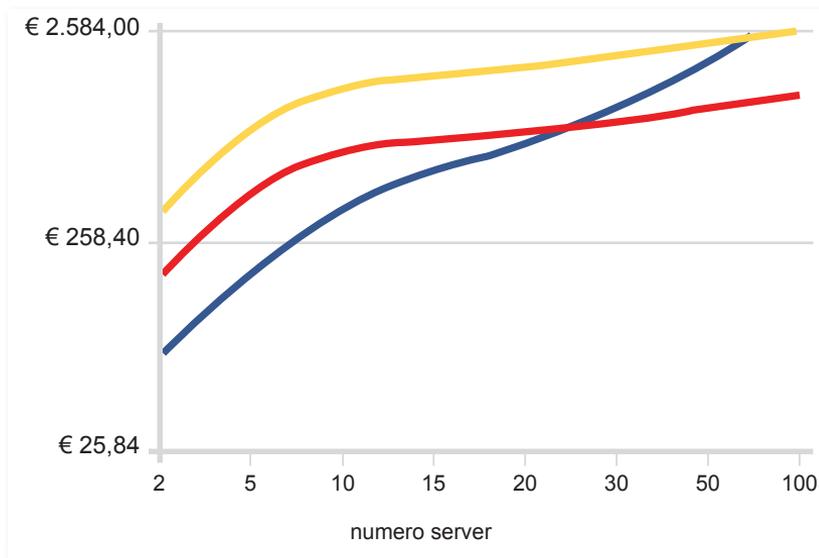
[11]

Il prezzo dei nostri piani di supporto è per singolo server, ma in caso di **architetture multi-server**, proponiamo prezzi vantaggiosi a copertura dell'intero ambiente IT.

A partire dal Supporto Global, più l'infrastruttura è importante, più i costi di accesso all'assistenza e al monitoraggio completi delle tue architetture si riducono, come ti mostra il nostro grafico.

Contattaci per un preventivo: otterrai velocemente la tua quotazione personalizzata, a seconda del volume della tua infrastruttura.

Costo del supporto per numero server



Supporto Basic Supporto Global Supporto Proactive



Supporto Seeweb
Servizio e offerta economica

[12]



Contatti

Avere un piano di supporto è **strategico** per il tuo business digitale. In più, con le soluzioni Global e Proactive arrivi alla copertura totale dell'infrastruttura con il massimo del vantaggio economico.

Contatta il nostro team per avere maggiori dettagli o ricevere un preventivo sulla tua **infrastruttura fully managed** ideale:
cloud@seeweb.it