



> La competenza al tuo fianco

TESEO

Assistenza e supporto



TESEO

Assistenza e supporto



In cosa consiste

Teseo MediaNET si rivolge a tutte le aziende che intendono affidare, del tutto o in parte, il servizio di supporto del loro sistema informativo. Le modalità di assistenza sono flessibili e studiate per accrescere l'efficienza e la produttività dell'intero sistema informatico aziendale: infrastrutture, apparati hardware, server, software, sicurezza, ...

Aree di assistenza

Il servizio di assistenza e supporto si divide in due aree:

- **assistenza al sistema:** per tutte le necessità relative a sicurezza e performance dei componenti del sistema informativo aziendale
- **assistenza sui server:** servizio di assistenza amministrata erogato da System & Network Administrator specializzati, per i clienti che possiedono server su piattaforma Linux/Unix o Microsoft

SYSTEM & NETWORK ADMINISTRATOR

Figura specializzata, responsabile della gestione, del controllo e della sicurezza di una rete locale o geografica di computer (LAN o WAN) o di un sistema informatico multiutente

OFFICE AUTOMATION

Insieme dei software necessari per il lavoro d'ufficio

ROUTER

Dispositivo di rete che smista le informazioni tra le reti utilizzando gli indirizzi IP

TARGET	AREE DI ASSISTENZA	AMBITI DI INTERVENTO
Aziende piccole, medie e grandi	Assistenza al sistema Installazione, ottimizzazione, aggiornamento e configurazione di hardware e software per tutti gli ambiti di intervento	<ul style="list-style-type: none">• Programmi per l'Office Automation e Internet• Funzionalità e performance di PC, rete e router• Rimozione di virus, dialer, malware e spyware• Sistema Operativo del client• Personal Firewall• Nuovo hardware• Client di posta: antispam e filtri personalizzati
Aziende che possiedono almeno un server	Assistenza sui server	<ul style="list-style-type: none">• Verifica, monitoraggio e gestione di:<ul style="list-style-type: none">> attività e stato dei server> stato della sicurezza dei server• Backup dei dati fondamentali

Struttura e modalità del servizio

Il servizio è strutturato in pacchetti di crediti, conteggiati in base al tempo e al livello di assistenza necessari, e prevede:

- 1 • check up iniziale, di durata variabile a seconda delle dimensioni del sistema informativo del cliente (numero di PC, numero di sedi, ...)
 - 2 • identificazione, in seguito al check up, degli interventi necessari o di un piano di innovazione adeguato
 - 3 • erogazione di un certo numero di interventi da parte di tecnici esperti e qualificati
- L'assistenza può essere erogata presso la sede del cliente (on-site) o in remoto.

Caratteristiche

- **PROFESSIONALITÀ** Tutti gli interventi di assistenza vengono effettuati da tecnici certificati e specializzati
- **RAPIDITÀ DI INTERVENTO** Prontezza e agilità sono essenziali per fronteggiare situazioni e problemi tecnici imprevisti e garantire all'azienda la continuità operativa
- **TRASPARENZA** Il prezzo, le condizioni di utilizzo dei pacchetti di interventi (crediti) e il numero di crediti residui sono sempre verificabili dall'azienda cliente, per consentire una previsione precisa delle spese
- **QUALITÀ** Ad ogni cliente viene fornito di volta in volta un rapporto completo sui tempi impiegati e sull'attività svolta. In questo modo, sia i tecnici MediaNET che l'azienda cliente hanno sempre un quadro completo della situazione e gli interventi futuri sono mirati e parte di un'ottica coerente di razionalizzazione dei costi del sistema

VIRUS • Programmi o codici che danneggiano o cancellano dati, file o software memorizzati sul disco fisso di un computer

DIALER • Programma che, dopo essere stato scaricato e previa autorizzazione dell'utente (non sempre), connette il computer a numeri a pagamento

MALWARE (Malicious Software) • Termine generico che indica l'insieme dei programmi che espongono il PC a rischi di privacy o di funzionamento del sistema operativo

SPYWARE • Tecnologia che raccoglie informazioni sugli utenti a loro insaputa. Di solito si tratta di software che si autoinstallano sul PC

FIREWALL

Importante strumento per la sicurezza informatica, utile a impedire accessi non autorizzati a/da reti private. Il Personal Firewall è il firewall per i personal computer

IN REMOTO

Assistenza a distanza, erogabile via telefono attraverso un Help Desk dedicato, oppure via Internet attraverso il controllo diretto della macchina