

Descriviamo qui di seguito il servizio cloud offerto da SDsoluzione S.r.l. comprensivo di assistenza full remota .

Siamo specializzati nella fornitura di server virtuali alla piccola media impresa dove seguiamo il trasferimento dei dati e applicativi, dal server locale al server virtuale.

Il corretto funzionamento , controllo prestazioni, recovery , e aggiornamento del server sarà gestito in automatico dal nostro `personale che seguirà anche l'assistenza diretta al cliente finale con collegamento in remoto .

**Il nostro server dedicato cloud standard ideale per la Pmi**  
( con possibilità di ampliamento spazio hd , processori , ram .)

**Server Virtuale su Struttura Cloud 2 core di CPU- 4GB di RAM-  
50 GB di hard disk- Windows Server 2008 R2 64bit Italiano-2 Call**

L'infrastruttura cloud basata su hypervisor VmWare, prevede Cluster di esecuzione composti da server DELL Poweredge R 610 con doppio processore Intel Xeon Quadcore E5630 96GB di RAM

I nodi sono connessi alle SAN tramite switch in Fiber channel ridondati e multipath a 16 GBit/s

Le SAN sono completamente ridondate con copia sincrona, e Raid 10 su dischi SAS 15000 Giri

E' inclusa la snapshot giornaliera effettuata di notte per un rapido ripristino della macchina in caso di disaster recovery.

La connettività offerta dalla webfarm. è ridondata geograficamente, con collegamenti diretti ai backbone di Wind e Telecom Italia e al MIX (Milan Internet Exchange) - e AS n. 3242 – con performance di eccellenza (roundtrip sotto i 20 ms in Italia) e massima scalabilità.

**I nostri servizi di assistenza full**

**Descrizione assistenza full remota**



**A) Fase Start Up Fase Setup:**

Inizializzazione server con installazione dei software richiesti dalla fase di start-up, office, acrobat reader e altre utility standard .

Configurazione del desktop remoto con tutti i tweak necessari, configurazione dell'utente "utilizzatore" e relative impostazioni e policy di funzionalità e sicurezza.

Hardering del server, e del servizio di desktop remoto in accordo con le specifiche dell'utente finale, il desktop remoto sarà aperto solo su ip statici laddove presenti, e sotto vpn per la connessione in mobilità o su sedi esterne. Predisposizione gestione trasferimento dati di banche dati da utente a server

**B ) Assistenza sistemistica di base:**

Aggiornamenti sistema operativo, aggiornamento e verifica antivirus, log auditing per verificare la presenza di operazioni inusuali, eventuali tentativi di accesso o altri tipi di accesso alla macchina, disaster recovery tramite le snapshot messe a disposizione dalla struttura (da concordare se una o due snapshot giornaliere devono essere fornite), verifiche delle risorse hardware virtualizzato utilizzato ed eventuali ottimizzazioni.

**C ) Assistenza on demand remota :**

Assistenza utente/utilizzatore server tramite ticket orario con system e contatto telefonico, risoluzione di tutti i problemi relativi ai problemi di pacchetti standard quali office etc., assistenza all'utente in tutte le operazioni di base d'utilizzo della macchina, come installazione di certificati SSL nel browser, configurazione mail nelle caselle outlook etc. Ripristino snapshot su richiesta dell'utente finale, per eventuali problemi di cancellazioni accidentali sul sistema.

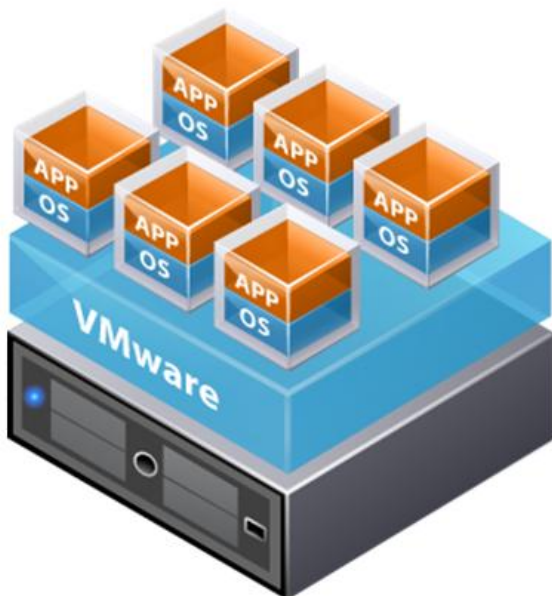
Assistenza per risoluzioni problematiche d' installazione . Sono escluse problematiche derivanti da responsabilità software terzi o aggiornamenti a carico del prodotto .

La richiesta viene effettuata tramite email, contatto telefonico, o ticket web ..

I ticket vengono calcolati ad ore e per ogni ticket il primo contatto viene decurtata la prima ora ,anche se l'intervento dura di meno.

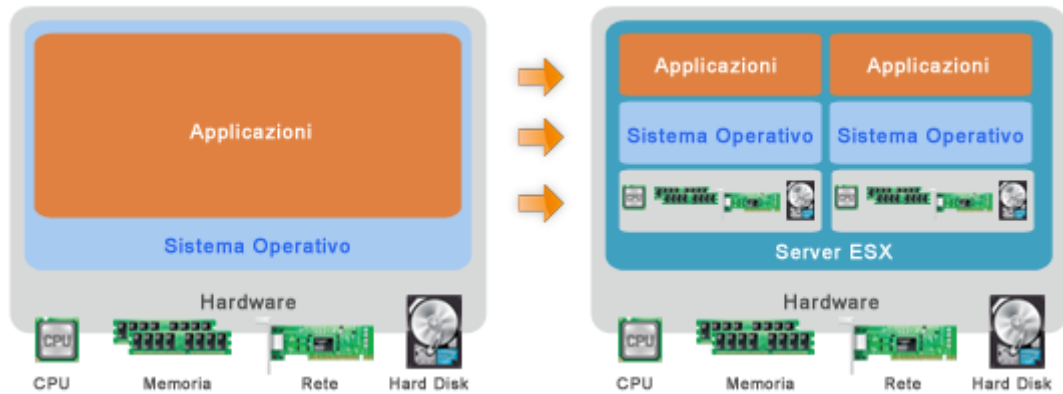
### Infrastruttura e sicurezza dei nostri server cloud

L'infrastruttura che ospita i nostri server cloud è basata su hypervisor VmWare

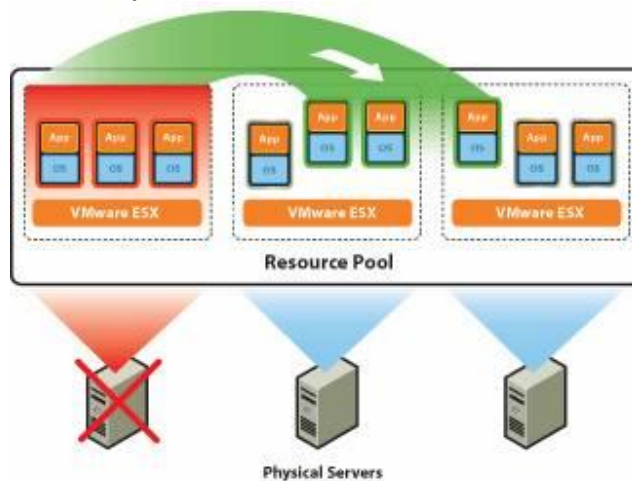


il quale provvede a fornire risorse virtuali basandosi su hardware reale e risultando del tutto trasparente al sistema operativo ed ai software installati nei nostri server, pertanto sono

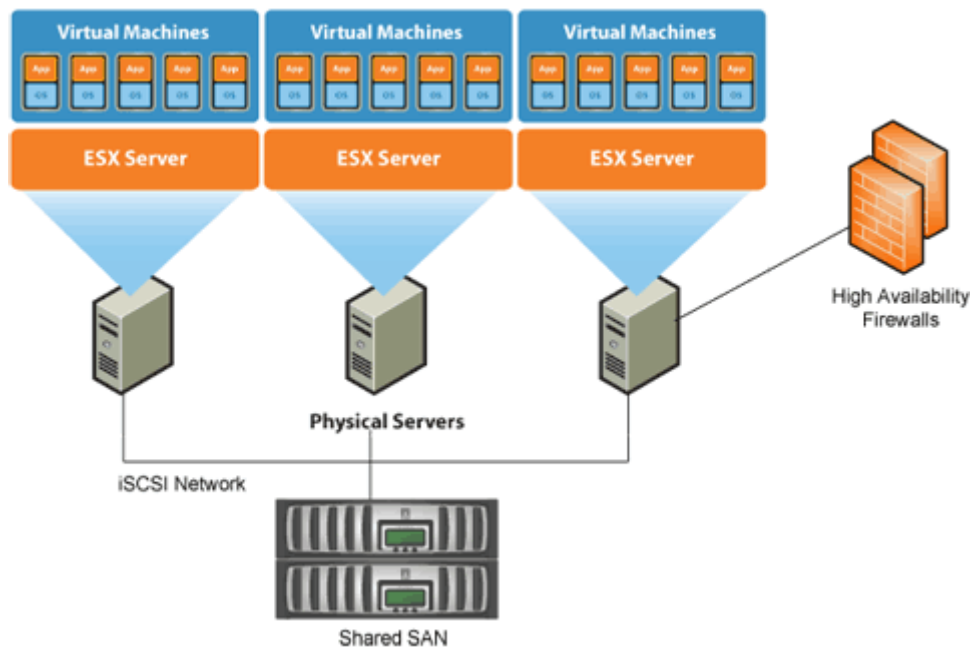
completamente azzerati tutti i problemi relativi alla compatibilità software sui nostri server.



L'infrastruttura prevede Cluster di esecuzione composti da server DELL Poweredge R 610 con doppio processore Intel Xeon Quadcore E5630 96GB di RAM. I cluster sono configurati in HA per fornire la massima disponibilità dei servizi, riducendo drasticamente i downtime e interruzioni di servizio. Tale risultato è raggiunto tramite la capacità dell'hypervisor di individuare automaticamente eventuali guasti hardware e tramite il vMotion spostare il server cloud su un nodo perfettamente funzionante



I nodi sono connessi alle SAN tramite switch in Fiber channel ridondati e multipath a 16 GBit/s  
Le SAN sono completamente ridondate con copia sincrona, e Raid 10 su dischi SAS 15000 Giri



E' inclusa la snapshot(bakup) giornaliera effettuata di notte per un rapido ripristino della macchina in caso di disaster recovery. Tale backup viene effettuato su storage dedicato. La connettività offerta dalla webfarm è ridondata geograficamente, con collegamenti diretti ai backbone di Wind e Telecom Italia e al MIX (Milan Internet Exchange) - di cui ITnet è co-founder e AS n. 3242 – con performance di eccellenza (roundtrip sotto i 20 ms in Italia) e massima scalabilità.

**SDSOLUZIONE S.R.L**