

Supporto Housing e Dedicati

Tipo di contratto	Base (incluso)	Plus	Gold
Modalità di contatto	Ticket	Ticket	Ticket – Telefono
Fascia Oraria ON-Time		dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 18.00	
Fascia Oraria OFF-Time		dal Lunedì al Venerdì dalle 18.00 alle 9.00	
Fascia Oraria Festivo		Sabato, Domenica e Festivi	
Reperibilità Telefonica	-	-	Fascia Oraria Festivo
Orari di Assistenza	ON-Time	ON-Time	ON-Time/OFF-Time/Festivi
SLA	48 Ore	36 Ore	24 Ore
Tipo di Probe	-	Locale	Locale e Remoto
Monitoraggio servizi	-	Ping / Web / Ftp / Imap / Pop3 / Smtip / MySql / SSH	
Monitoraggio risorse	-	-	Spazio disco / Cpu / Ram
Notifiche via Mail	-	Si	Si
Notifiche via SMS	-	-	Si
Analisi del Sistema*	-	-	Si
Installazioni aggiuntive*	-	-	Si
Ottimizzazione dei servizi*	-	-	Si
Riavvio del Sistema	Si	Si	Si
Ore supporto sistemistico **	-	-	2 incluse/mese (non cumulabili)
Minimo costo orario	15 minuti	15 minuti	15 minuti
Costo orario supporto sistemistico	60 Euro/ora	40 Euro/ora	32 Euro/ora
Tempo di riavvio ON-Time	4 Ore	2 Ore	1 Ora
Tempo di riavvio OFF-Time	Best Effort	3 Ore (pagamento diritto entrata)	2 Ore (pagamento diritto entrata)
Tempo riavvio Festivo	Best Effort	Vedi accessi Data Center	Vedi accessi Data Center
Firewall Personalizzato	-	-	Si
Anti BruteForce / Anti DDOS	-	-	Si
Prima installazione (max12 ore)	compresa	compresa	compresa
Accessi Data Center ON-Time	2 Annuali Gratuiti (max 4 ore complessive)	4 Annuali Gratuiti (max 12 ore complessive)	6 Annuali Gratuiti (max 20 ore complessive)
Costo accesso DC	50 euro cad (max 4ore)	35 euro cad (max 4 ore)	25 euro cad (max 4 ore)
Diritto entrata DC ON-OFF-Time	100 euro una tantum	50 euro una tantum	compreso
Accesso Data Center OFF-Time	sempre a pagamento	1 Annuale (max 2ore)	2 Annuali (max 4 ore)
Costo accesso DC OFF-Time	100 euro (max 2 ore)	100 euro (max 2ore)	100 euro (max 2ore)
Accesso Data Center Festivo	sempre a pagamento	sempre a pagamento	sempre a pagamento
Costo accesso DC Festivo	100 euro (max 2 ore)	100 euro (max 2ore)	100 euro (max 2ore)
Diritto entrata DC Festivo	200 euro una tantum	200 euro una tantum	200 euro una tantum
Costi dismissione***	100 euro x U + Diritto Entrata DC	compreso	compreso
Prezzo	compreso	40,00 Euro + IVA/Mese (a contratto)	120,00 Euro + IVA/Mese (x Unità)

* Le richieste del cliente saranno in ogni caso soggette a studio di fattibilità. Saranno quotate nel caso eccedano le 2 ore di supporto comprese nel servizio mensile

** La voce riguarda il supporto sistemistico richiesto dal cliente. La manutenzione/gestione ordinaria è totalmente copresa nel prezzo del servizio

*** Solo per i server in Housing. Non si applica ai server dedicati