

Supporto VPS

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	2 Ore
Tempo riavvio Festivo	Best Effort	4 Ore + Diritto chiamata urgente	3 Ore + Diritto chiamata urgente
Firewall Personalizzato	-	-	Si
Anti BruteForce / Anti DDOS	-	-	Si
Diritto chiamata urgente	50 Euro	50 Euro	50 Euro
Backup Giornaliero***	-	-	Si (4 Pr)
Backup Settimanale***	Si (4 Pr)	Si (4 Pr)	Si (4 Pr)
Ripristino Backup	50 Euro cadauno	50 Euro cadauno (1 x anno compreso)	50 Euro cadauno (2x anno compresi)
Prezzo	compreso	40,00 Euro + IVA/Mese (a contratto)	120,00 Euro + IVA/Mese (x Macchina Virtuale)

* 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

*** Per "Pr" si intende punto di ripristino ossia un immagine della VM. Per cui 4 Pr significa avere 4 Backup tra cui scegliere per il ripristino