HiSolution srl · via della Canapiglia, 5 · Vecchiano (Pisa)
www.hisolution.it

SERVIZIO GESTITO · NETWORK & INFRASTRUCTURE MONITORING

HiTrack.

il servizio gestito per la serenità tecnologica dell'infrastruttura IT

HiTrack è il servizio per il monitoraggio proattivo di tutti gli asset ICT aziendali e l'incident management. Gestisce in modo integrato, semplifica e velocizza il processo di identificazione delle problematiche e di risoluzione dei guasti e il livello di servizio erogato dai fornitori. Permette inoltre di analizzare i trend e di individuare le aree di inefficienza di rete.

H24
MONITORAGGIO RETE LAN/WAN

15 min
APERTURA TICKET (HITRACK CPE)

2 ore
SLA PRIORITÀ 1 (PRESA IN CARICO)

Punti di forza del servizio gestito

01 Monitoring H24
Monitoraggio H24 del corretto funzionamento della rete LAN e WAN del cliente.

02 Incident management H24
Con HiTrack CPE viene aperto un ticket entro 15 minuti dall'incident H24.

03 Incident Management (solo HiTrack IT)
Servizio di I e II livello per identificare, analizzare e correggere gli incident grazie al know-how di personale dedicato e specializzato.

04 Proattività
Individuazione scientifica di possibili rischi che diminuiscono la frequenza degli incident grazie al nostro sistema di correlazioni avanzato.

05 SPOC (solo HiTrack IT)
HiSolution come unico interlocutore per la gestione dell'Incident Management.

06 Audit
Un esperto Tech Advisor redige periodicamente un Audit dettagliato per valutare le efficienze delle operazioni di rete, identificare criticità e fornire suggerimenti per migliorare l'infrastruttura.

Due livelli di servizio per gestire l'infrastruttura

HiTrack CPE: il servizio che prevede il monitoraggio di Customer Premise Equipment (router di proprietà dei carrier telefonici) e l'apertura di un ticket entro 15 minuti in caso di anomalie verso il carrier telefonico. Con l'opzione H24 il servizio è garantito senza interruzioni di continuità. HiTrack IT: il servizio per il monitoring e l'incident management di I e II livello dei dispositivi Network-IT come Switch, Router, Firewall, Server, VM, Access Point, SAN.

SLA

	Presa in carico	SLA in lavorazione
Priorità 1	2 ore	8 ore
Priorità 2	3 ore	12 ore
Priorità 3	3 ore	20 ore
Personalizzazione dashboard	NBD	entro il 2° giorno lavorativo

MONITORAGGIO FUNZIONALE

- Disponibilità del device / sopravvivenza-alive
- Latenza Device
- Hardware status e performance con soglie e alert
- WAN & LAN Ports status e performance
- Personalizzazione Dashboard per cliente finale
- Comunicazione al cliente in caso di incident
- Performance e Status VPN

INCIDENT MANAGEMENT

- Help Desk Tecnologico e Troubleshooting base
- Supporto alla gestione del problema
- Help Desk Specialistico e/o SPOC
- Escalation Management
- Apertura ticket al carrier telefonico (HiTrack CPE)

AMBITI MONITORATI

- Networking LAN - WAN
- Security
- Server OS, VM e HW-Server / Storage Management (NAS, SAN)

Parla con un nostro esperto

La serenità tecnologica della tua infrastruttura IT.

marketing@hisolution.it