



GLOBAL SYSTEMS SNC  
C.SO CARLO ALBERTO 17/B  
23900 LECCO  
TEL 0341.369620  
FAX 0341.282175  
info@globalsystems.it  
www.globalsystems.it

# Carta dei Servizi

il vero valore aggiunto



# Soluzioni per il tuo business



● servizio di assistenza on center

---

● servizio di assistenza on site

---

● servizio di assistenza remota

---

● contratti di assistenza

---

● progettazione e realizzazione reti

---

● certificazione reti

---

# ASSISTENZA ON CENTER

## Una ampia gamma di soluzioni

La qualità del servizio di assistenza On Center si rafforza grazie alla massima trasparenza verso il cliente, sia per gli interventi effettuati che per i costi.

I servizi forniti possono essere riassunti dalle seguenti voci:

- \* Upgrade di sistema e commercializzazione hardware dei migliori brand
- \* Back up e ripristino dati
- \* Manutenzione hardware
- \* Ripristino Software
- \* Recupero dati
- \* Gestione RMA con possibilità di noleggio attrezzature per assicurare continuità di servizio
- \* Consulenza per gli acquisti e preventivi gratuiti
- \* Configurazioni personalizzate
- \* Assistenza diretta su prodotti ASUS (notebook, monitor, workstation, componentistica)
- \* Assistenza diretta su Notebook in garanzia e fuori garanzia

Qualità del servizio.  
Preventivazione ad hoc.  
Interfaccia qualificata.

# ASSISTENZA ON SITE

## Strategie di prevenzione

Un intervento di controllo al massimo ogni due mesi su ogni Workstation permette di prevenire danni che potrebbero essere generati da uso intensivo del sistema o da progressivo deterioramento delle prestazioni, dovuto alle saltuarie forzature a cui spesso si costringono i sistemi medesimi (riavvii forzati causa blocco di applicativi, operating system crashes, operatività gestita in condizioni di bassa disponibilità di risorse RAM o disco, ecc.)

Mantenere un sistema aggiornato all'ultima versione del rispettivo Sistema Operativo (OS) garantisce il contenimento di problemi causati da bugs o incompatibilità in cui spesso capita di incorrere ed a cui nessun OS può sfuggire, almeno al livello attuale di sviluppo dei sistemi medesimi.

Tipicamente un OS presenta, nell'arco di un anno, due release maggiori di manutenzione e bug-fixes, nonché almeno un major update che modifica sostanzialmente alcune delle caratteristiche operative di interazione del sistema con le sue componenti HW e SW.

Si stima quindi che tre interventi annui siano da considerarsi il minimo per ogni sistema, per ovviare rapidamente alle possibili incompatibilità riscontrate, e che nel medio periodo possono generare problemi di operabilità del sistema stesso.

Non meno importante, l'installazione dell'ultima release del SW di sistema non appena questa si renda disponibile, rende la manutenzione e la compatibilità del sistema stesso con le release degli applicativi pubblicati in seguito molto più semplice e di rapida implementazione, garantendo inoltre la compatibilità di quanto prodotto internamente con i sistemi esterni e con le piattaforme con le quali avviene usualmente un interscambio dei dati e dei documenti.

I nostri servizi di Assistenza On-Site sono intesi quindi a prevenire, nonché, se necessario, porre rimedio, a quei problemi di utilizzo che, se ignorati, possono compromettere l'efficacia degli investimenti effettuati per tutti gli strumenti di gestione della comunicazione aziendale.

Efficienza operativa.  
Analisi delle attività.  
Accesso strutturato.

# ASSISTENZA REMOTA

## L'evoluzione dell'assistenza informatica

Il servizio di assistenza remota viene attivato nei casi in cui la tempestività di intervento o la situazione logistica richiedono un accesso remoto alle procedure da parte del sistemista preposto all'assistenza.

Nella gestione di molti casi di assistenza il tempo necessario per individuare le informazioni utili per la risoluzione del problema o per spiegare all'Utente il flusso delle operazioni da compiere è molto elevato.

Altresì l'intervento diretto presso l'Utente comporta costi di trasferimento e aumenta il tempo necessario per risolvere la richiesta. A questi inconvenienti si può facilmente ovviare mediante un intervento di assistenza remota.

Il servizio si basa su un'applicazione telematica che permette al sistemista di prendere il controllo della macchina dell'Utente, verificare i molteplici aspetti del caso di assistenza e proporre in modo efficace la soluzione al problema.

Il servizio è strutturato e garantito per quanto riguarda le misure di sicurezza e della privacy ed è fruibile nelle seguenti modalità:

- \* L'attivazione viene autorizzata dall'Utente dal menu di prodotto
- \* L'interfaccia è semplice ed intuitiva
- \* La condivisione della sessione di lavoro permette alta efficienza operativa

A chiusura dell'attività di assistenza remota viene fornito all'Utente un resoconto dettagliato e personalizzato sugli interventi effettuati.

Sicurezza e riservatezza.  
Semplicità operativa.  
Nuove risorse operative in tempi brevi.

## CONTRATTI DI ASSISTENZA

### **Vogliamo farvi stare tranquilli, per questo offriamo un servizio completo di assistenza sistemistica ed informatica su misura**

Partendo dalla valutazione del patrimonio informatico, proponiamo il servizio più adatto a voi, concentrandoci particolarmente sulla progettazione, implementazione e mantenimento dei sistemi informatici, dalle semplici reti di computer a infrastrutture Client/Server.

Ci distingue la logica di "prevenzione", caratterizzata da una periodica e costante presenza presso il cliente: la complessità dei sistemi IT cresce di pari passo con l'evoluzione amministrativa e di business, e quindi cresce anche la dipendenza dell'efficienza organizzativa dall'efficienza dei sistemi informativi.

Per evitare spiacevoli interruzione dei servizi è necessario affidare la gestione dell'IT a professionisti, che consentano di avere costantemente sotto controllo hardware, servizi e applicazioni aziendali.

#### **\* SERVIZIO**

Garantiamo un approccio che non si limita agli aspetti tecnici, ma che affronta il sistema informatico nella sua globalità, tenendo conto delle persone, dei processi e delle tecnologie.

#### **\* STRATEGIA**

Proponiamo strategie d'intervento capaci di tutelare le procedure e il sistema informatico presente in azienda, con progetti di riqualificazione gradualmente senza interruzione dell'attività.

#### **\* VALORE**

Lo studio delle esigenze specifiche, ci consente di proporre soluzioni personalizzate e di gestire e controllare i rischi associati all'IT, garantendo efficacia e investimenti a valore aggiunto per l'azienda.

Formule contrattuali semplici, comode ed efficaci, per chi ha l'esigenza di concentrarsi sui propri obiettivi delegando tutte le problematiche ed i servizi informatici ad un partner esperto

**Contattaci, per qualsiasi informazione o per un preventivo personalizzato.**



# PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE RETI

## Ottimizzare. Collaborare. Trasformare.

Realizzare e gestire una rete può apparire semplice ma il livello di complessità organizzativa e tecnologica del progetto è spesso tale da richiedere una pianificazione accurata per tutte le fasi del ciclo di vita della rete e competenze specialistiche.

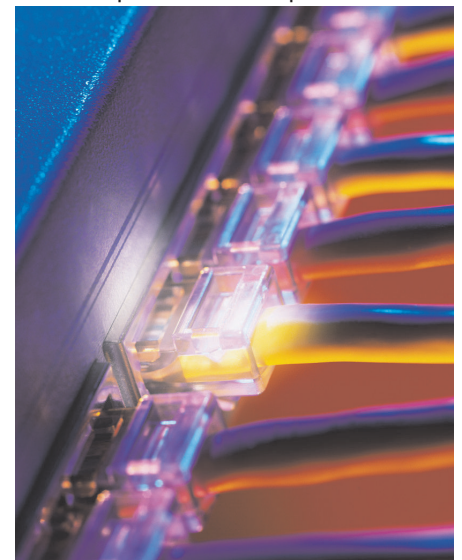
La realizzazione di una rete aziendale non significa la semplice installazione di una cospicua e complessa quantità di prodotti hardware e software.

La logica commerciale si basa meramente sulla disponibilità di prodotti differenti: si ha però l'obbligo di valutare dettagliatamente le diverse esigenze, le possibili problematiche tecniche emerse durante la realizzazione, le possibilità di integrazione tra diverse tecnologie hardware, software e di networking, fino a giungere ad un'indagine approfondita delle diverse offerte di prodotti adeguati presenti sul mercato.

Ecco dunque che una corretta progettazione dell'infrastruttura di rete della propria azienda non solo è fondamentale per il corretto utilizzo di servizi oramai diventati indispensabili, ma diventa una base di partenza per eventuali tecnologie emergenti quali ad esempio VOIP, videoconferenze, videosorveglianza su IP, domotica, e così via.

Vi proponiamo una gamma di servizi per progettare, realizzare e gestire l'impianto e le strutture di rete permettendovi di affidarvi ad un unico interlocutore professionalmente competente e qualificato:

- \*progettazione reti lan e wan
- \*collegamento di più sedi o predisposizione tunnel vpn
- \*realizzazione reti wireless
- \* implementazione sistemi firewall perimetrali per garantire la sicurezza informatica e gestione permessi
- \* ottimizzazione connettività e bilanciamento d'uso di più connessioni ADSL, HDSL
- \* ampliamento ed ottimizzazione reti lan esistenti



# CERTIFICAZIONE RETI

## Cablate e wireless

### Anche le reti wireless sono soggette a certificazione?

Le infrastrutture Wireless, inizialmente proposte come logica integrazione al Cabling System tradizionale, stanno vivendo una crescita e una diffusione senza precedenti generando un importante e sostanziale cambiamento nella gestione delle telecomunicazioni e delle reti.

Molti sono i fattori imputabili a questo successo, come l'incremento della competitività, l'affermazione delle tecnologie di trasporto digitali ma, soprattutto, la particolare attenzione posta in atto dagli Enti normativi internazionali che sono stati in grado di promulgare Standard convergenti sin dai primi anni '90, oggi ormai consolidati.

Come sempre, parlando di telecomunicazioni, il mezzo di trasmissione fisico è il soggetto che consente ad una tecnologia di essere più o meno performante. L'aspetto qualitativo di una trasmissione dati è infatti determinato sia dalle caratteristiche del mezzo di trasmissione che dalle peculiarità del segnale stesso.

Questa premessa porta al concetto e definizione di trasmissione in mezzi guidati (mezzi solidi come rame e/o fibra ottica) e trasmissione in mezzi non guidati: le trasmissioni wireless.

Svolgendosi in entrambi i casi, guidata o non guidata che sia, sotto forma di comunicazione in banda di frequenza su di un mezzo fisico, viene da chiedersi: ma anche le reti Wireless LAN sono soggette a certificazione?

La risposta alle prestazioni della Vostra infrastruttura Wireless LAN a livello applicativo, sia in fase di pre engineering che di post certification, è Ekahau Site Survey (ESS) il tool grafico che permette di vedere e prevedere con un semplice click l'ottimizzazione e l'analisi fisica dell'infrastruttura Wi-Fi nel suo insieme, certificandola.

Con ESS potrete visualizzare graficamente le aree di copertura ed il data rate in tecnologia IEEE802.11a/b/g, identificare e scegliere i corretti canali di trasmissione sugli Access Points, trovare la disposizione ideale per gli Access Points o verificarne l'esatta collocazione ma, soprattutto

### **simulare prima di realizzare la rete Wireless**

l'esatto network settings determinandone l'impatto sulle performance. Ekahau Site Survey permette inoltre di verificare e censire presso reti già esistenti la presenza di rogue access points attraverso un immediato censimento degli stessi, permette di verificare graficamente sulla mappa le aree di copertura esterne al building (RF leak security coverage) nonché verificare i settings di sicurezza WEP.

**Per una esatta misura e collaudo dell'infrastruttura Wi-Fi in fase di evaluation project e/o site certification.**