

MAAS
il servizio di monitoraggio
per la tua impresa



servizio di monitoraggio

Situazione sotto
controllo

Un fortissimo
valore aggiunto
al delivery
dei servizi IT
aziendali

Soluzione di monitoraggio in ottica “*as a service*” ed approccio “*setup and forget*” mediante la quale è possibile ottenere, tramite un cruscotto aggiornato in realtime ed un sistema di allarmistica multicanale, il quadro complessivo sullo stato di salute della piattaforma informativa aziendale: **la situazione è sempre sotto controllo.**

Soluzione flessibile e potente

La soluzione è “*hosted*” in datacenter di classificazione TIER 3 e non impatta minimamente sulle infrastrutture del cliente che potrà scegliere, discrezionalmente ed a seconda delle effettive necessità di business, se usufruire di un servizio agent-based o agent-less.

La collezione dei dati di monitoraggio, nella maggioranza dei casi, avverrà mediante un canale di interconnessione sicuro e leggero in termini di consumo di banda. Il servizio di monitoraggio rappresenterà un fortissimo valore aggiunto al delivery dei servizi IT aziendali conservando e garantendo caratteristiche di massima fruibilità e di non intrusività.

La soluzione è “*adattiva*” poichè raccoglie le esigenze dell’IT aziendale traducendole in KPI monitorabili e controllabili.

La visibilità ottenuta sui fattori di performance desiderati, frutto di una

analisi iniziale effettuata in affiancamento consulenziale al cliente, permette di individuare una possibile condizione di fault del servizio molto tempo prima che la stessa possa effettivamente verificarsi rendendo in tal modo predicibile un intervento correttivo e minimizzando l’occorrenza di downtime non pianificati.

Advanced alert system via web

Grazie ad un sistema di allerta avanzato, realizzato mediante canali web, mail o sms, può, nei casi più esigenti, tramutarsi in un intervento diretto del Partner ed in una risoluzione tempestiva dell’incident con ripristino del servizio in regime H24.



servizio di monitoraggio

MAAS: il servizio di monitoraggio
per la tua impresa

L'offerta di intervento risolutivo (chiamate di supporto) associata all'implementazione del servizio di monitoraggio, riguarda principalmente tutto lo stack di prodotti e servizi di piattaforma Microsoft® (Windows Servers & Services) ma, nell'ottica di offrire un valore di copertura a 360°, resta aperta la possibilità di analizzare scenari variegati di supporto su applicativi custom o verticali.

Il servizio si declina in due efficaci formulazioni che si differenziano in base al livello di supporto desiderato per il servizio o server sottoposto a monitoraggio.

MAAS per
SharePoint® o SQL

Incident
Management
specifico per le
due piattaforme.

BASIC:

È il livello di servizio iniziale e presuppone il rilascio dell'infrastruttura di monitoraggio e l'invio di notifiche mail per essere allertati immediatamente nelle situazioni di emergenza, con la possibilità di demandare la risoluzione del caso al Service Desk Alya. Il servizio di monitoraggio è declinabile in soluzioni verticali ADVANCED quali ad esempio:

- **MAAS per SharePoint®:** Incident Management specifico per la piattaforma SharePoint®;
- **MAAS per SQL:** Incident Management specifico per la piattaforma SQL.

Mediante il servizio MAAS il Cliente può decidere di delegare la gestione operativa di tutta la infrastruttura o parti di essa, con una logica *As a Service*. La delega può essere anche per periodi di tempo limitati (copertura ferie, progetti speciali, ecc...).

ADVANCED:

È il massimo livello di servizio e presuppone il rilascio della infrastruttura di monitoraggio, l'invio di notifiche effettuate mediante mail o sms diretti sia al Cliente che al Service Desk Alya.

La notifica diretta al Service Desk consente la presa in carico immediata dell'issue in armonia con i livelli di servizio contrattualizzati, al fine di gestirne la risoluzione che sarà completamente gestita da tecnici specializzati Alya.

Il Cliente può quindi godere del massimo livello di supporto e di una squadra sempre pronta ad intervenire.