

Datto RMM

La soluzione facile e flessibile
per gestire le reti da remoto

datto | RMM

Servizio di Gestione Remota dei sistemi informatici Datto RMM Remote Monitoring and Management

**Manutenzione PC e Server a distanza, monitoraggio proattivo,
patch e software management, per tenere sotto controllo tutti i
dispositivi server, workstation, NAS, stampanti, apparati di rete
Inclusa Teleassistenza e Ticketing**

Abbonamento mensile a costo fisso per dispositivo



Con il minimo impegno economico grazie a questo **servizio proattivo da me gestito**, non dovrete più preoccuparvi della manutenzione dei vostri sistemi, così da evitare imprevisti o disservizi che potrebbero bloccare il vostro lavoro.

Oltre a garantire un costante aggiornamento software, importantissimo per mantenere efficienti i sistemi informatici, prevenire problemi di funzionalità e sicurezza, **sarete conformi** con il regolamento generale sulla protezione dei dati **n. 2016/679 GDPR Articolo 32**.

Servizio attivo 24x7 (24 ore su 24, 7 giorni su 7) funzionante su tutti i dispositivi gestiti che sono on line e raggiungibili da remoto.



Datto RMM è la **piattaforma cloud** per la **gestione del parco macchine** che permette di monitorare, gestire e tenere sotto controllo tutti i dispositivi server, workstation, stampanti, apparati di rete e dispositivi mobili.

Datto RMM rende il **lavoro più produttivo** e **migliora la qualità e sicurezza dei servizi**. Il cloud garantisce la scalabilità della piattaforma, che cresce con le tue esigenze.

COME FUNZIONA

**Un tuo “TECNICO”
sempre pronto su
ogni dispositivo**

Datto RMM è una piattaforma **cloud** di nuova generazione **scalabile e veloce**. Tutte le macchine e i dispositivi gestiti hanno installato un agent leggero che è costantemente in contatto con la piattaforma cloud Datto. Puoi immaginare l'agente come se fosse **un tuo tecnico sempre pronto davanti ai computer**.

 MRE Assistenza Informatica

Massimo Rossi Espagnet

Mobile: +39 340 3455063 - e-mail: mre@massimorossiespagnet.it - Sito: www.massimorossiespagnet.it

Perché scegliere il nostro servizio gestito Datto RMM

E' una piattaforma dedicata alla gestione delle installazioni dei sistemi informatici ed è caratterizzata da numerose funzioni e specifiche che la rendono la scelta ottimale per la gestione delle attività su tutto il parco macchine, cosa si può gestire:

Patch Management

Gestione aggiornamenti sistemi operativi: ogni giorno su ogni dispositivo viene eseguito il controllo dei sistemi operativi e software selezionati per determinare quali aggiornamenti sono necessari da installare.

Dopo il controllo gli aggiornamenti vengono distribuiti e installati senza riavviare in automatico il computer. Al termine dell'installazione l'utente viene informato che dovrà riavviare il computer e potrà decidere quando farlo, compatibilmente con il lavoro svolto al momento della notifica.



Software Management

Gestione aggiornamenti software: ogni giorno su ogni dispositivo viene eseguito il controllo degli aggiornamenti necessari da installare dei seguenti software: 7-Zip, Adobe AIR, Adobe Acrobat Reader DC, Adobe Flash Player, Adobe Shockwave Player, Google Chrome, Java Runtime Environment, Mozilla Firefox, Skype, VLC Media Player, Zoom, Microsoft Office 365 e altre applicazioni che verranno aggiunte con il presentarsi di nuove esigenze.

La verifica delle patch e degli aggiornamenti software da installare sui dispositivi è **pianificata ogni giorno tra le ore 13 e le 15**, verrà effettuata in background e non bloccherà il lavoro dell'utente, verrà notificata l'eventuale necessità di riavviare il dispositivo e l'utente potrà scegliere se riavviare subito o posticipare il riavvio, se posticipato verrà mostrato un promemoria ogni 3 ore.

Manutenzione ordinaria programmata

Processi: I processi programmati eseguono tutte le attività di pulizia del sistema per mantenere in ordine e sempre efficiente il dispositivo, cancellano il file nel cestino, le cache dei browser, i file e le cartelle temporanee ed eseguono la deframmentazione dei dischi.

Ogni ultimo venerdì del mese è pianificata l'attività di manutenzione ordinaria, agli utenti verrà mostrato questo promemoria: "Buongiorno, Vi ricordo che dalle ore 18:00 di oggi è pianificata la manutenzione ordinaria di fine mese. Lasciare tutti i PC accesi, verranno spenti appena terminato. Grazie"

Asset Management e inventario

Audit e inventario: Inventario sempre aggiornato di hardware e software, PC, server, stampanti e dispositivi di rete.

Network Discovery: rileva i dispositivi collegati alle reti aggiungendoli al sistema per agevolarne la gestione.

Gestione dispositivi SNMP: i dispositivi di rete possono essere gestiti e monitorati all'interno di un'unica interfaccia web.

Controllo remoto, gestione remota, teleassistenza

Controllo remoto: gestione di ogni macchina o dispositivo ovunque si trovino.

Teleassistenza: collegamento da remoto sulla macchina dell'utente per diagnosi, soluzioni di problemi, manutenzione.

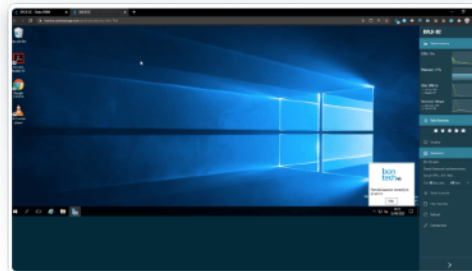
Servizi e processi: permette di fermare/avviare servizi e programmi in remoto.

Monitoraggio risorse: per verificare l'utilizzo delle risorse.

Registro di Windows: per modificare da remoto il registro di sistema.

Prompt comandi remoto: per non interrompere il lavoro degli utenti mentre si eseguono comandi sui PC.

Trasferimento file: per caricare o prelevare file dal PC remoto.



Monitoraggio

LAN autodiscovery: individua in automatico i dispositivi da monitorare all'interno delle reti da gestire.

Alert: avvisi per sistemi online e offline, notifiche e allarmi per qualsiasi evento software e hardware.

Monitoraggio SNMP: consente di conoscere lo stato dei dispositivi connessi alla rete.

Monitoraggio completo: applicativo, performance monitor, event log, log monitoring.

Monitoraggio esteso e personalizzato: monitora qualsiasi apparato, servizio o applicativo software tramite script e componenti aggiuntivi.

Automazione

Script, procedure e automazione: script e componenti personalizzabili per automatizzare ogni attività.

Policy Management: definire, gestire, applicare e implementare le policy IT su più gruppi di macchine, anche remote.

Software deployment: installare e aggiornare applicazioni in remoto.

Report

Reportistica sull'attività: documenta l'attività svolta, lo stato dei sistemi ed eventuali criticità attraverso report chiari.

Viste personalizzate ed esportazioni: le informazioni dell'inventario possono essere personalizzate ed esportate per analisi di facile consultazione.

Alert e ticketing: ricezione alert per eventuali problemi sulle macchine e sui dispositivi, gestione delle richieste di supporto dagli utenti con cronologia dettagliata.

Integrazioni ed estensibilità

ComStore: il sistema si espande grazie a componenti che funzionano come le app degli smartphone, dallo store si possono scaricare i componenti che servono per scopi specifici.

Component personalizzati: se si ha necessità di un monitoraggio particolare, uno script o un sistema di installazione per un software specifico, è possibile creare un componente ed estendere l'ambiente di lavoro.

Integrazione: si integra con soluzioni leader nel campo della sicurezza come Kaspersky, Datto e **Webroot**.

Sicurezza

Gestione policy: regole e best practice applicate automaticamente per avere sistemi sempre perfetti.

Gestione delle patch: i server, le workstation e i computer remoti vengono aggiornati automaticamente con patch di sicurezza.

Antivirus, antimalware e sicurezza: protezione completa contro programmi pericolosi o attacchi potenziali, anche per sistemi fuori dalla rete, grazie all'integrazione con i principali antivirus e componenti aggiuntivi sviluppati ad hoc.

Richieste di Assistenza “Ticketing”

E' incluso su ogni dispositivo gestito il servizio di **Teleassistenza** con **240 minuti/mese** da utilizzare per interventi urgenti al presentarsi di qualsiasi problema o richiesta di supporto da parte degli utenti, aprendo un nuovo “**Ticket**” direttamente dall'agent installato.

Le richieste possono essere inoltrate tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 e saranno gestite entro due ore dall'apertura del ticket.

Le richieste pervenute negli altri orari verranno lavorate il giorno lavorativo successivo con un ordine che dipende dalla gravità della richiesta e dalla priorità temporale.

Appena ricevuta la richiesta un tecnico si occuperà di intervenire per la diagnosi e soluzione del problema segnalato collegandosi sul dispositivo dell'utente in **Teleassistenza**.

Durante l'intervento il **Cliente** vede in tempo reale tutte le operazioni fatte in maniera assolutamente trasparente e potrà interagire con il tecnico.

Qualora gli interventi superino i **240 minuti inclusi**, potranno essere acquistate e utilizzate ore extra per la **Teleassistenza** disponibili in pacchetti da 4 o 8 ore, vedi **tariffe**.

I **Ticket**, le **notifiche** e gli **allarmi generati dagli Alert di monitoraggio** ricevuti, verranno assegnati ai tecnici che provvederanno prontamente ad analizzare le problematiche evidenziate e a risolverle Online o se necessario con interventi On Site.

Licensing

Il licensing è basato su una subscription mensile.

Un agente corrisponde a una licenza.

Il numero di licenze è inteso come **numero di agenti installati**.

La fatturazione è basata sul massimo numero di agenti installati in un determinato mese.

In caso di disinstallazione dell'agente sul dispositivo non più gestito il downgrade diventa effettivo dal mese successivo.

Se, per esempio, durante un mese si fa un downgrade da 5 a 4 agenti, alla fine del mese in cui si è fatto il downgrade verranno fatturati 5 agenti mentre dal mese successivo 4 agenti.

Il numero effettivo dei dispositivi gestiti viene ricalcolato l'ultimo giorno lavorativo di ogni mese e comporterà l'adeguamento (in positivo o in negativo) del canone mensile.

Aumento e diminuzione delle licenze

È possibile in ogni momento aumentare/diminuire il numero di agenti.

Durata contrattuale minima

Il contratto è mensile e non c'è una durata minima.

Si paga di mese in mese e si può interrompere in ogni momento.

Disdetta

In caso di disdetta del servizio verranno disinstallati tutti gli agenti sui dispositivi gestiti e si annullerà la fatturazione mensile.

Tariffe servizio Datto RMM completamente scalabile e dinamico in base al numero di dispositivi da gestire:

Attivazione del servizio e installazione agent su dispositivi da gestire: **costo una tantum € 100,00**

Costo fisso abbonamento mensile gestione e monitoraggio dispositivi: **€ 50,00**

Costo variabile abbonamento mensile agent RMM per dispositivo: **€ 13,50**

Costo variabile abbonamento mensile agent RMM + **Webroot** per dispositivo: **€ 16,50**

Fatturazione a fine mese, pagamento con bonifico bancario o carta di credito a ricevimento fattura.
Operazione in franchigia da IVA ai sensi dell'art. 1, commi 54-89, L. 23/12/2014 n. 190 – Regime forfettario
Il compenso non è soggetto a ritenuta d'acconto ai sensi della legge 190 del 23/12/2014 art. 1 comma 67

I marchi sono di proprietà dei rispettivi Produttori. Tutti i diritti sono riservati.