

Gestione sistemi Introduzione e obiettivi



La nuova possibilità per massimizzare l'efficienza del sistema IT è quella di usufruire di servizi on-demand per le applicazioni critiche.
Non è necessario investire in tecnologia se c'è chi lo fa per voi.

Introduzione

La gestione dell'infrastruttura IT prevede alcuni aspetti cruciali per il mantenimento del corretto livello di servizio che normalmente vengono coordinati ed eseguiti da personale con formazione sistemistica. La diversificazione delle problematiche produce un elevato frazionamento degli interventi tecnici e diventa potenziale causa di errori e di ritardi nella risoluzione dei problemi.

Una corretta progettazione del sistema di raccolta delle informazioni diagnostiche ha come diretta conseguenza l'ottimizzazione dei tempi.

Questo aspetto, unito alla scelta di soluzioni che permettano di costruire infrastrutture organiche anziché mosaici di tasselli eterogenei, è l'obiettivo principale del progetto di IT management denominato "network7".

Ad oggi la piattaforma di management in attività coinvolge settori diversi, apparentemente distanti tra loro, ma con l'obiettivo comune di massimizzare il livello di gestibilità e di efficienza della rete con operazioni in outsourcing.

Obiettivi

L'utilizzo di un servizio automatizzato per il management dei desktop e dei server ha diversi obiettivi, correlati tra di loro e complementari, primo tra tutti quello di massimizzare la disponibilità dei sistemi.

Questo risultato viene perseguito innanzitutto svolgendo la maggior parte delle attività in modo da prevenire gli incidenti, e in secondo luogo spostando l'esecuzione di queste attività in orari nei quali normalmente le macchine non sono in uso.

Queste semplici direttive, che normalmente non sono applicabili se le operazioni vengono eseguite dal personale, consentono di minimizzare i fermi macchina durante gli orari di operatività.

I ragionamenti precedenti hanno diverse conseguenze pratiche. Dal punto di vista puramente economico ad esempio vi è la sostituzione con un costo certo e contrattualmente definito degli oneri difficilmente calcolabili derivanti dalle manutenzioni programmate in orario di lavoro, che oltre ad avere costi calcolati a consuntivo, comprendono una componente dovuta al fermo dell'utilizzatore della macchina interessata.

Sotto il profilo strettamente tecnico ragionamenti apparentemente banali quali la possibilità di eseguire il backup completo prima delle procedure di manutenzione oppure la possibilità di analizzare in modo cumulativo i log delle operazioni, elevano di molto la sicurezza e le possibilità di riuscita delle operazioni.

Non meno importante è poi la tempestività nell'esecuzione delle manutenzioni. Nessun ritardo dovuto a fattori umani: la manutenzione viene eseguita quando la pianificazione lo prevede. Questo dettaglio, apparentemente di secondaria importanza, aumenta drasticamente l'efficienza dei piani di manutenzione. Infine la generazione di report con un livello di dettaglio ed una precisione caratteristici dei sistemi di desktop management, consente una "vista globale" sullo stato della rete che può fare da guida nel planning a breve e a medio termine.

Modalità di erogazione

Utilizzare un servizio di desktop management è semplice e le modalità di erogazione del servizio si possono spiegare in poche righe. Dal lato tecnico, per quanto riguarda i desktop e i server, è necessario solo installare un agente software che si occupa dell'esecuzione delle procedure "ordinate" dal manager. La rimanente parte di lavoro è puramente organizzativa, e consiste nel verificare insieme al cliente la correttezza dei piani di manutenzione proposti dal progetto, in modo che essi non interferiscano con il normale lavoro.

Il fattore sicurezza

L'architettura della piattaforma utilizzata per erogare i servizi è essenziale per fornire la massima sicurezza. Ogni computer gestito è dotato di un agente che inizia tutte le comunicazioni con il server e non accetta alcuna connessione in entrata, impedendo così a qualsiasi applicazione di terze parti di generare attacchi. Non è richiesta l'apertura di porte di ingresso sul client, nemmeno per le sessioni di controllo remoto, e ciò consente all'agente di svolgere la propria funzione in qualsiasi configurazione di rete.

Il software di management assicura la protezione da intercettazioni codificando tutte le comunicazioni tra agente e server e utilizzando una chiave che cambia ogni volta che il server assegna un task all'agente. Anche dove non vengono utilizzati collegamenti vpn quindi, viene costruita dal software una sorta di rete "virtuale" tramite una serie di connessioni dirette e criptate tra gli agenti e il server di management. Inoltre gli amministratori accedono al server di management attraverso un'interfaccia web dopo una procedura di accesso sicura. Il sistema non invia mai password sulla rete né le memorizza nel database.

Il client combina la password con un valore casuale definito dal server per ciascuna sessione, ottenendo poi un valore hash. Il lato server verifica questo risultato per consentire o negare l'accesso.