



## *L'outsourcing è vincente quando i tool sono flessibili*

### PREMESSA

**C**he la nostra economia sia composta da realtà di dimensioni molto piccole è evidente: i dati ufficiali ricordano che **il 95% delle aziende italiane possiede meno di dieci dipendenti**, con un ambito operativo che nel settore dei servizi risulta estremamente legato al territorio. Per realtà di questo genere, in particolare laddove sia assente una struttura commerciale capace di garantire un flusso regolare di nuova clientela, è essenziale riuscire a sviluppare rapporti di business sul lungo termine approfondendo ogni collaborazione col duplice scopo di aumentare la soddisfazione del committente e le ulteriori opportunità di vendita e consulenza.

A maggior ragione un approccio di questo genere si rivela vincente in un contesto come quello informatico, dove il cliente è sempre più interessato a trovare interlocutori capaci di fornire soluzioni complete facendosi carico della funzione IT secondo un **modello di outsourcing**. Per provider, rivenditori e società di consulenza questo significa spesso doversi fare carico della visione strategica per conto del cliente e improntare il proprio lavoro in modo flessibile in maniera da ri-

spettare l'ambito di intervento inizialmente richiesto (oltre il quale magari non è possibile andare a causa dei limiti di tempo e di budget) lasciando tuttavia aperta la strada all'evoluzione realisticamente prevedibile. Anche in questo caso da un rapporto stabile e continuativo scaturisce una miglior conoscenza del cliente e, di conseguenza, migliori opportunità di collaborazione.

Un modello di **facility management a valore aggiunto** che trova sempre più consensi, in particolar modo presso le organizzazioni in crescita che preferiscono concentrare le risorse e capacità interne nel proprio core business avvalendosi il più possibile di fornitori esterni di comprovata fiducia e professionalità.

### OPERA SAN BERNARDO DEGLI UBERTI

È questo lo schema operativo che segue l'Opera San Bernardo degli Uberti, ente assistenziale diocesano che nel territorio di Parma e provincia gestisce cinque residenze per anziani e un collegio universitario cui si affianca l'Istituto Pio XII di Misurina, un importante centro specializzato nella ricerca e nel trattamento dell'asma infantile che sorge in alta quota tra le Dolomiti bellunesi. Una realtà che si muove con

numeri e problematiche da media azienda, con circa 200 dipendenti dislocati su più sedi e una decisa dipendenza per lo svolgimento dell'attività quotidiana da un ambiente informativo che, come accade di frequente, è cresciuto negli anni in modo disordinato con una congerie di procedure slegate tra loro, spesso basate su documenti office condivisi, fino a renderne necessaria una **riorganizzazione completa**.

### INFO.TEC S.R.L.

Da qui la decisione di affidare lo studio di un progetto completo di gestione ed evoluzione proprio a chi possiede ormai una lunga consuetudine nell'outsourcing completo di infrastrutture informatiche: la parmense Info.Tec S.r.l., che del rapporto di collaborazione organica con il cliente ha fatto la propria specializzazione

**info.tec**  
consulting . security . outsourcing

*"BackupAssist ci garantisce un buon rapporto prezzo/valore permettendoci di fare tante cose in modo piuttosto semplice".*

**Antonio Colombi,**  
Managing Director di Info.Tec

scommettendo sulla propria capacità di approntare ambienti efficienti per ottimizzarne ogni successivo intervento di gestione e di evoluzione.

### L'INFRASTRUTTURA

Punto di partenza di questo progetto è stata la razionalizzazione dei processi mediante centralizzazione delle applicazioni su un server fisico ospitante diverse macchine virtuali. Il server è installato nella sede principale dell'Opera, un ambiente campus-wide che fa perno intorno agli uffici direzionali e al quale si riferiscono direttamente le strutture minori del territorio parmense tramite connessioni ridondate su rame e wireless. Le due sedi esterne più grandi, quelle di Misurina e di Trecasali, dovendo trattare volumi rilevanti di dati possiedono a loro volta propri server interni che ne assicurano l'operatività anche in caso di problemi alla connettività.

### BACKUPASSIST

L'architettura dell'intero ambiente è stata predisposta per l'al-



OPERA DIOCESANA  
SAN BERNARDO  
DEGLI UBERTI



ta **disponibilità**, la cui implementazione è programmata una volta completata la prima fase del progetto; già dall'inizio, tuttavia, è stato messo a punto un meccanismo di **disaster recovery** che sfrutta BackupAssist per eseguire copie locali dei dati che vengono quindi replicati sulle unità NAS della sede centrale. La **certezza che le informazioni non vadano perdute o rovinate** è infatti importantissima in un'attività che prevede orizzonti temporali relativamente lunghi, e deve quindi essere sempre in grado accedere allo storico di ogni ospite o paziente.

### L'ESIGENZA

*"Cercavamo un meccanismo automatico ed economico che ci mettesse a disposizione funzioni di backup relativamente complete a livello locale ma con la possibilità di effettuare anche repliche dei dati importanti a distanza durante la notte, così da possedere anche in sede le copie delle informazioni provenienti dalle strutture non presidiate"*, afferma **Antonio Colombi, Managing Director di Info.Tec.**

*"BackupAssist supporta la tecnologia iSCSI permettendoci di conservare i backup su unità NAS nel medesimo comprensorio ma non necessariamente a fianco del server, sfrutta Rsync per ottimizzare le copie dalle sedi remote, e con il suo plugin VM Granular Restore risolve brillantemente ogni esigenza di recupero di singoli file all'interno delle macchine virtuali"*.

### LA SOLUZIONE

BackupAssist si è rivelato il prodotto ideale per soddisfare un ampio ventaglio di esigenze potenzialmente contrastanti: è una soluzione che fornisce a **costi contenuti potenti funzioni di backup** native per Windows con tutta la semplicità e l'efficienza che occorrono per automatizzare il lavoro e minimizzare gli interventi dovuti, per esempio, ai frequenti recuperi di singoli file. E anche un domani, quando scatterà la seconda fase del progetto per passare l'intero ambiente all'alta disponibilità, BackupAssist manterrà un ruolo di rilievo come tecnologia di backup vicina al livello del sistema operativo, salvaguardando così l'investimento dedicatovi fino a quel momento.

*"BackupAssist ci garantisce un buon rapporto prezzo/valore permettendoci di fare tante cose in modo piuttosto semplice"*, sottolinea Colombi. *"A seconda del tipo di progetto, può essere un punto di partenza completo per impiantare una strategia di disaster recovery efficace oppure può costituire un ottimo layer di backup secondario anche in presenza di macchine virtuali come in questo caso. In generale, è un prodotto ideale perché ci consente di proporre inizialmente al cliente un prezzo di acquisto corretto senza che tuttavia la convenienza economica si ritorca successivamente contro di noi in fase operativa costringendoci a complicazioni e interventi frequenti - tutti costi nascosti che fanno davvero la differenza nei contratti di outsourcing"*.