

» Cloud Managed Service Provider: soluzioni con un perché

Achab propone servizi che consentono agli MSP di applicare un approccio progettuale focalizzato sul business del cliente

Si parla ormai moltissimo di servizi cloud. Per un managed service provider (MSP) si tratta semplicemente di una modalità di delivery di un servizio gestito con un canone ricorrente. La scelta di utilizzare il cloud dipende da una serie di condizioni inevitabilmente legate all'esigenza del cliente. L'MSP dovrà fissare una metrica per valutare che il grado di servizio erogato rientri negli obblighi contrattuali. «All'utente finale non deve interessare se sarà utilizzato il cloud o meno», sottolinea Andrea Veca, amministratore delegato di Achab.

All'inizio, ricorda l'AD, c'è stata molta confusione in merito a ciò che il cloud avrebbe determinato e, complice la scarsa conoscenza, l'atteggiamento attorno a questa innovazione era stato di diffidenza. In seguito si sono compresi i vantaggi, ed il cloud è stato percepito come la panacea per tutte le criticità dell'informatica, ovvero come uno strumento di semplificazione totale delle attività che quasi rendeva inutile il fornitore di servizi. Attualmente siamo giunti alla presa d'atto che una gestione del servizio da parte di un fornitore competente è necessaria. Anche sul fronte infrastrutturale si è passati dalla diffidenza all'euforia, ma la realtà è che occorre valutare le necessità aziendali nel loro complesso.

Per esempio, ci sono molte applicazioni che possono essere fruite as a service sul cloud, come la posta elettronica, ma per garantire la sicurezza e un servizio affidabile non basta fidarsi della singola applicazione.

Un approccio progettuale

Per esempio, afferma il Ceo di Achab: «Nessuno si preoccupa di effettuare il backup della posta, fin quando non emerge un problema. Allo stesso modo nessuno aggiorna gli antivirus o altre soluzioni di sicurezza se non dopo che si verifica una violazione».

In sintesi, Veca sottolinea che, a prescindere dalla modalità di messa in esercizio di un servizio, questo deve essere gestito in maniera oculata e completa, sia on premise o in cloud sia gestito internamente o da un fornitore.

Ovviamente gli oneri possono essere demandati o condivisi (come nel caso di un'applicazione fornita as a service, da un cloud provider che si prende carico



Andrea Veca, Ceo di Achab

degli aggiornamenti e del costantemente corretto funzionamento). Al contrario un sito realizzato con Wordpress da un neofita, il quale non esegue i continui aggiornamenti è pericolosamente insicuro. Potrebbe essere necessario, dunque prevedere un processo di gestione delle applicazioni, anche in cloud, oppure è necessario affidarsi a un cloud managed service provider che inserisce l'aggiornamento delle vulnerabilità nell'insieme di tutte quelle operazioni che servono per garantire il funzionamento di ogni applicazione. In questo contesto, chiediamo a Veca di illustrarci quali problematiche vanno affrontate per prime: «L'attenzione maggiore deve concentrarsi sulla "governance dell'intero sistema". Ci sono diversi tipi di cloud e una porzione di risorse che restano on premise, quindi sia le imprese sia i loro fornitori, in pratica tutti coloro che garantiscono il funzionamento dell'infrastruttura, devono applicare un approccio progettuale focalizzato sul business del cliente. Dopo di che vanno gestite conseguenze operative, come la sicurezza, la conformità alle normative, la protezione dei dati eccetera. Il tutto avendo chiaro qual è l'esigenza del cliente.

La prassi, purtroppo, è occuparsi delle singole attività. In sostanza facendo manutenzione, senza una visione olistica. Manca una regia da parte di qualcuno che abbia ben chiaro gli obiettivi del business e abbia un portafoglio da investire. Il regista potrebbe essere il CIO, che magari siede anche

nel consiglio d'amministrazione. Potrebbe anche essere un facente funzioni, non necessariamente tecnico, se ben supportato da partner e fornitori.

Achab propone un portfolio di prodotti coerenti per realizzare un insieme di servizi da offrire alle imprese. «Prodotti che hanno un perché», chiosa Veca, presentando tre soluzioni innovative.

Datto SaaS Protection: La posta al sicuro

Datto SaaS Protection è una soluzione di backup cloud to cloud. Necessaria, per esempio, per proteggere la posta con il backup. Infatti, il servizio e-mail, che ormai la maggioranza delle imprese ha in cloud, non fornisce il backup: «né Microsoft né Google lo fanno», afferma Veca, mentre Datto SaaS prende i dati relativi alla e-mail che sono presso il provider di posta e li salva su un proprio spazio cloud, in genere gestito da un fornitore o direttamente dall'utente finale. Quest'ultimo, sgravato dall'onere di gestire l'applicazione, si può concentrare sulla protezione dei dati relativi alla posta o su quelli di altri servizi di cui è opportuno avere il backup.

Beachhead: la crittografia senza pensieri

Un'altra soluzione che ha un perché serve a crittografare i dati che si trovano sui dispositivi mobili. Di fatto un pc portatile, un tablet o uno smartphone sono un libro aperto per un esperto informatico. Perdere un device mette a rischio tutte le informazioni sui propri

clienti che un avvocato, un medico o un altro professionista possiede. I produttori dei dispositivi non forniscono una soluzione per la complessità nella manutenzione delle chiavi di cifratura.

Grazie alla soluzione di crittografia sicura Beachhead, i fornitori che supportano le aziende possono facilmente realizzare un servizio gestito, perché Beachhead, disponibile as a service, amministra in cloud lo scambio delle chiavi e mette a disposizione delle aziende di supporto informatico, uno strumento per erogare un servizio gestito.

La rete sotto controllo

Infine, un'altra soluzione che consente di semplificare le complessità per realizzare servizi gestiti e accrescere affidabilità e sicurezza delle infrastrutture, sempre con lo scopo di supportare il business, è Auvik.

Si tratta di una soluzione per il monitoraggio e la gestione della rete. La connettività è data per scontata, ma non bisogna mai dimenticare che si tratta dell'elemento fondante di tutto il sistema, eppure la sua manutenzione è trascurata, salvo quando si presentano problemi e la rete si blocca o fornisce prestazioni ridotte. Il tutto mentre, con la crescita dell'Internet delle cose e dell'industry 4.0, il traffico aumenta vertiginosamente.

Quando si sottoscrive un servizio gestito, l'impresa si aspetta che funzioni, ma se il problema è nella rete? Auvik permette ai MSP di far funzionare la rete senza mal di testa.