



IT AS A SERVICE: la nuova vitamina di Project Informatica

project.it



**“IT as a Service” - Cooperativa Sociale AFA,
tutti i servizi IT erogati dal Data Center di Project Informatica**

“I nostri sforzi e le nostre competenze devono essere indirizzati verso il nostro progetto sociale, nel contempo abbiamo bisogno di una soluzione IT efficace, sicura e con un costo predeterminato. Riteniamo infatti che le persone che tutti i giorni accogliamo meritino di trovare una realtà disponibile, motivata, ma anche efficiente ed organizzata”.

Francesco Fossati, Presidente CDA Cooperativa Sociale AFA

“IT as a Service”

la soluzione di Project Informatica per
l'outsourcing dei servizi IT: infrastruttura
all'avanguardia, personale qualificato e
certificato, costi certi.

1. L'azienda

A.F.A. è una Cooperativa sociale che si occupa di bambini, adolescenti e famiglie in difficoltà. *Promuove*, ispirandosi ai principi cristiani, **l'educazione dei minori a rischio**, previene il disadattamento e la devianza, sensibilizza persone e strutture ai bisogni dei minori privi di idonee cure familiari.

La Cooperativa persegue i propri scopi statutari attraverso la gestione di sei Comunità Alloggio residenziali a conduzione familiare, affiancate da trenta famiglie accoglienti che contribuiscono con la loro ospitalità quotidiana a perseguire il nostro ideale "una **Famiglia** per tutti". *Collabora* attivamente con diverse realtà del territorio quali scuole, associazioni, oratori, istituzioni pubbliche e singole persone che vogliano dedicare tempo e cure ai bambini che ne hanno bisogno. *Promuove* progetti finalizzati all'accoglienza in comunità di minori disagiati e sviluppa risposte concrete ed efficaci al problema dell'emarginazione, della tutela dei minori e della promozione della famiglia.

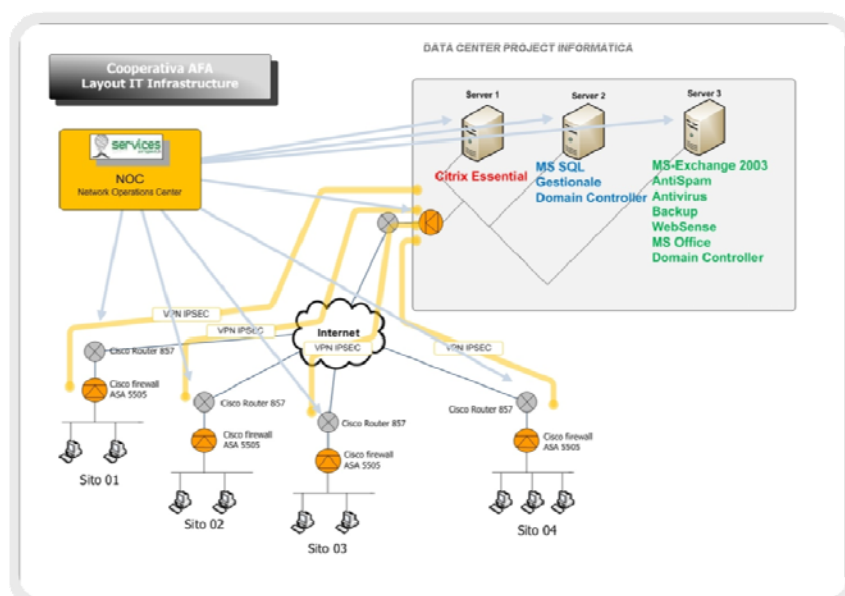
La cooperativa intende la famiglia come primo luogo dell'umanizzazione della persona e come luogo privilegiato per la costruzione dell'identità delle persone. La cooperativa è iscritta nel registro delle **ONLUS**, organizzazioni senza scopo di lucro, e supporta le sue attività attraverso contributi pubblici e donazioni di privati.

2. Le esigenze

L'obiettivo di Cooperativa AFA per questo progetto è stato quello di poter usufruire dei benefici dell'Information Technology per la gestione delle proprie attività quotidiane, senza defocalizzare le proprie risorse dal progetto sociale per il quale è costituita.

Nello specifico, l'esigenza manifestata da Cooperativa AFA è stata quella di poter usufruire di un **applicativo personalizzato**, per semplificare ed ottimizzare la gestione quotidiana della propria attività sociale, residente su propri server gestiti in **housing** presso un data center esterno, in modo da non doversi prendere carico internamente della complessità e della variabilità della gestione, della manutenzione e dei costi dell'infrastruttura IT.

La Cooperativa AFA ha espresso la volontà di non creare una struttura IT interna, ma di potersi affidare ad un **unico partner tecnologico** che gestisca per essa con professionalità e competenza l'**housing** dei server e tutti i **servizi IT** ad essa necessari (garantendo i livelli qualitativi, di affidabilità e performance richiesti) a fronte del riconoscimento di un **canone** mensile unico e predeterminato.



Layout globale della soluzione adottata

3. La soluzione: “IT AS A SERVICE” di Project Informatica

Cooperativa AFA ha scelto Project Informatica come suo partner tecnologico, in quanto la società si è rivelata in grado di offrire un servizio completo dalla fornitura alla gestione di tutti i servizi IT.

La soluzione “IT as a Service” di Project è infatti creata per fornire e gestire, completamente o solo in parte, i servizi IT necessari ai propri clienti, attraverso la propria struttura ed il proprio know-how.

Nel caso specifico Cooperativa AFA ha affidato a Project il compito di prendersi in carico tutto l’IT, attraverso l’implementazione dei sistemi necessari presso il proprio Data Center, la fornitura di linee di collegamento ai quattro siti di AFA, e la costruzione di un’architettura tale per cui nei siti di AFA siano presenti esclusivamente computer client, stampanti ed eventuali altre periferiche utente, ma nessuna componente server (in housing presso Project Informatica). Inoltre per la fornitura dell’intero installato hardware Cooperativa AFA ha scelto le soluzioni HP.

Oggi a carico di AFA non resta più alcuna incombenza, tutta la gestione IT è sotto la responsabilità di Project che mette in campo tutte proprie competenze nell’area dei sistemi, del networking, della security e degli applicativi.

La filosofia della soluzione è stata quella di creare una sorta di Data Center virtuale, riservato ad AFA e gestito da Project, raggiunto attraverso connettività VPN su Internet dalle sedi AFA, con tecnologie di ottimizzazione di banda.

Inoltre, vista la natura dei dati trattati dalla Cooperativa, è stata prestata un’attenzione particolare alla sicurezza ed i server sono stati configurati con le più avanzate tecniche di hardening.

Nello specifico la soluzione è stata strutturata adottando come riferimento le seguenti linee guida:

Architettura:

- tutti i sistemi server (HP) presso il Data Center di Project Informatica;
- connessione con le sedi di Cooperativa AFA (4 siti in provincia di Bergamo);
- nessun server presso le sedi AFA, solamente client (circa 40 utenze) ed apparati di connessione.

Applicazioni:

- applicazione verticale (ovvero il “gestionale sociale”) specificatamente correlata all’attività di Cooperativa AFA e sviluppata dalla società Toltech, partecipata da Project Informatica;
- applicazione gestionale amministrativa;
- applicazioni office;
- servizi di messaging (MS-Exchange 2007) e collaboration (MS-Sharepoint 2007);
- navigazione internet controllata con strumenti di web-filtering (WebSense).

Servizi:

- housing e gestione dei server;
- monitoraggio dei sistemi tramite il **servizio NOC** di Project Informatica;
- connettività tramite fibra ottica;
- pronto intervento e reperibilità;
- IT security (firewall Cisco, antivirus, antispam, ecc ...);
- manutenzione dei sistemi in termini software (sistemi operativi, patching, applicativi...);
- manutenzione dei sistemi in termini hardware;
- backup.

IL DATA CENTER PROJECT INFORMATICA

Project Informatica può contare su un proprio Data Center (UPS ridondato, condizionamento, monitoraggio ambientale, controllo accessi, antincendio ...), su connettività Internet in grado di fornire performance e continuità di servizio (Autonomous System, fibra ottica ridondata, ponte radio, apparati ridondati ...) e su sistemisti e tecnici certificati negli ambiti necessari allo sviluppo del progetto.

4. I benefici

I benefici derivanti da questa scelta per la struttura di Cooperativa AFA si concretizzano in:

- servizio di qualità elevata, garantito dallo staff di specialisti Project coinvolti (sistemisti, networking e sviluppo) ed in grado di mantenere gli apparati ed i sistemi nelle migliori condizioni possibili, in termini di configurazione, patching e security;
- utilizzo per i propri sistemi di un'infrastruttura esterna ottimamente attrezzata (data center, connettività, sistemi ...);
- team Project per l'helpdesk;
- consulenza ed affiancamento per rapporti con terze parti;
- rapporto servizio / costi favorevole tramite un unico canone mensile predeterminato.

IL NUOVO GESTIONALE SOCIALE AFA

Il cuore del progetto realizzato per Cooperativa AFA è l'applicativo studiato e sviluppato *ad hoc* dalla società Toltech.

Esso consente agli utenti di gestire elettronicamente in modalità remota e con un notevole incremento di efficienza tutto il flusso documentale e informativo, precedentemente organizzato su supporto cartaceo con maggiore dispendio di tempo, ridondanza e difficoltà di estrazione dei dati. L'applicazione ha il grande vantaggio di essere basata sul web e risulta quindi accessibile da un qualsiasi browser, presentando la stessa semplicità di utilizzo della navigazione online.

Nello sviluppo si è prestata molta attenzione al fattore sicurezza, consentendo agli utenti un accesso differenziato alle informazioni a seconda della propria funzione e sede di competenza.

L'applicativo sociale dialoga inoltre con il gestionale amministrativo. L'integrazione a livello database consente uno scambio dati che rende automaticamente disponibili informazioni utili all'elaborazione della contabilità analitica, offrendo strumenti per il controllo di gestione e la pianificazione strategica difficilmente implementabili nella situazione preesistente.

Il risultato raggiunto è quindi la realizzazione di uno strumento *ad hoc* rispondente a tutte le esigenze del cliente in termini di semplicità d'uso, sicurezza, ottimizzazione e informatizzazione del lavoro quotidiano di ogni singolo operatore.

5. Gli strumenti



COME?

Connettività di Project Informatica

Nell'ottica dell' "IT as a Service" la connettività è importante per diversi aspetti.

Le linee devono supportare il flusso di dati necessario alle attività richieste tra i site del client ed il site Project ed in caso di eventuali cadute di linea deve essere disponibile un adeguato circuito di backup.

Project Informatica si collega con l'esterno attraverso tre tipologie di linee che garantiscono le performance e la ridondanza necessaria.

Inoltre il circuito in fibra ottica ridondato su rete BiGTLC e connettività in ponte radio su BAS.COM. con sistema di routing è in grado di fornire ridondanza e bilanciamento di carico sulle linee. Le caratteristiche salienti sono le seguenti:

Circuito in Fibra Ottica su doppio anello, Ponte radio 5 Ghz, Flusso Primario ISDN 15 canali (30 canali), Connessione HDSL – backup connettività dati, Internet AS – Autonomous System, Apparati ridondati, Sistemi di sicurezza (tecnologia di firewalling, VPN, IDS/IPS), Sistema di monitoring (reporting e alerting), Sistema di management, WAN Optimization.



COSA?

Connessione tra i siti AFA e Project

La tecnologia adottata è la tecnologia VPN, che garantisce i massimi livelli di autenticazione, riservatezza ed integrità delle comunicazioni.

Sostanzialmente si crea un tunnel privato tra i firewall delle sedi della Cooperativa AFA ed il Data Center di Project. All'interno di questo tunnel i dati vengono trasmessi in forma crittografata, utilizzando inoltre i meccanismi di verifica dell'integrità del dato trasmesso.



RISULTATO: I SERVIZI INSTALLATI SUI SERVER

Citrix Xen App

La funzione svolta da Citrix è quella di consentire l'esecuzione dei programmi in modalità terminal. Utilizzando Citrix la componente client viene eseguita direttamente sul server, il dato non deve seguire percorsi lenti in quanto client e server operano sulla stessa macchina o al massimo in uno stesso data center e quindi i livelli qualitativi di utilizzo del sistema sono ottimali. Un ulteriore vantaggio è determinato dal fatto che installazione dell'applicativo è effettuata solamente sul server e quindi non deve essere effettuata nessuna installazione sul client. Ciò diminuisce molto le problematiche di gestione dei client stessi.

CITRIX: ESECUZIONE DEI PROGRAMMI IN MODALITA' TERMINAL

Normalmente un computer esegue i programmi utilizzando il proprio processore, la propria memoria ed i propri dischi. Utilizzando Citrix invece possiamo far eseguire i programmi che utilizziamo su un server, che si può trovare virtualmente in qualsiasi luogo, ricevendo sul nostro video i risultati delle elaborazioni ed inviando al server ciò che digitiamo sulla tastiera ed i movimenti del mouse. Praticamente il nostro computer si comporta come un terminale di un sistema centrale. Questa funzionalità è essenziale per diminuire il traffico dati tra i client ed i server, ad esempio nell'esecuzione di un'applicazione gestionale. In un gestionale aziendale infatti i dati si trovano tipicamente sul server. Eseguendo l'applicativo da un pc senza Citrix sarebbe necessario far transitare tutti i dati necessari dal server al client e, se i client fossero collegati al server tramite linee geografiche, normalmente molto lente, il risultato sarebbe estremamente penalizzato rendendo l'applicativo probabilmente inutilizzabile. Utilizzando l'ambiente Citrix invece ciò che transita sulla linea sono i pochi kbytes della videata.

MS Exchange 2007

Sistema di posta elettronica e di collaboration.

E' stata installata la componente client, MS Outlook in modalità cache, su ogni computer client. Il sistema di posta elettronica è dotato di sistemi per funzionalità antivirus ed antispam.

Websense Enterprise

Sistema di content filtering per il controllo della navigazione in Internet.

Attraverso l'aggiornamento costante di un db di riferimento il sistema è a conoscenza delle "categorizzazioni" dei siti, consentendo all'amministratore di gestire l'accesso ai siti da parte degli utenti aziendali.

Symantec SEP

Sistema di End Point Security (antivirus, antimalware, antispyware, personal firewall...) gestito centralmente.

HP OpenView Data Protector

Sistema di backup dei dati aziendali

Domain Controller

Sistema di autenticazione per l'accesso ai dati di Cooperativa Sociale AFA.

6. Il Partner strategico

Project Informatica nasce nel 1990 come System Integrator e deve il suo nome al desiderio di progettualità che da sempre ha contraddistinto le sue proposte legate all'infrastruttura, alla virtualizzazione, alla telefonia IP, alla videosorveglianza e all'implementazione di soluzioni applicative per la gestione aziendale. Inoltre Project eroga servizi di helpdesk, outsourcing, disaster recovery, di back up e di manutenzione. La forte connotazione sistemistica, unita alla passione per la tecnologia, hanno portato Project al conseguimento di importanti riconoscimenti da parte dei principali produttori di hardware e software e, a testimonianza di ciò, l'azienda può presentarsi come una delle prime realtà nazionali in termini di certificazioni conseguite in ambito di soluzioni a valore. Alla base di questo successo c'è la consapevolezza che solo attraverso percorsi di formazione ed investimenti mirati ad accrescere le competenze, si possono cogliere e soddisfare le esigenze dei clienti sempre più attenti ad innovare la propria azienda.

project.it

Project Informatica s.r.l.

Via C.Cattaneo, 6 – 24040 BG
Tel. 035 2050 301 - Fax 035 4540 293
Email: info@project.it

HelpDesk: **035 2050 380**