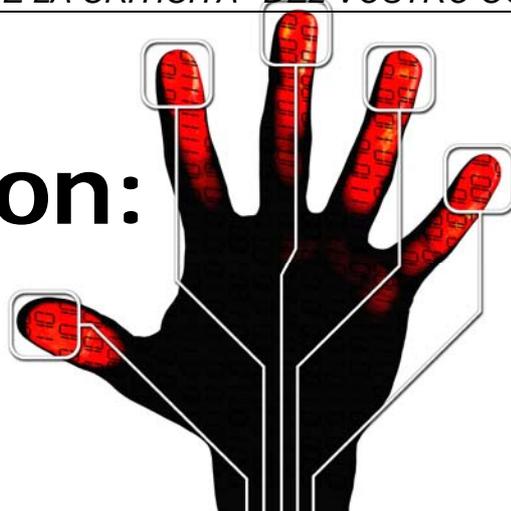


Mission: Critical



Che cos' è la criticità di un computer Unix?

E' uno dei suoi parametri caratteristici più importanti e indica il grado di importanza che il computer e i dati che esso contiene possiedono per l'azienda: più vitale e indispensabile è il computer, maggiore è la sua criticità e più ampie e complesse dovrebbero essere le protezioni che si devono creare intorno ad esso.

Quali sono i diversi livelli di criticità?

Per dare l'idea della gamma di criticità, possiamo per esempio individuare come *moderatamente critico* un server che svolge funzioni e contiene dati non vitali per l'operatività quotidiana dell'azienda. Questo tipo di server può restare fermo anche 2-3 giorni senza che l'azienda ne abbia grande disagio.

All'altro estremo della gamma della criticità, abbiamo invece un server il cui funzionamento è talmente cruciale per l'attività aziendale che non se ne può fare a meno neppure per un po', sia perché all'azienda servono permanentemente i

Moderata, media, alta o altissima? Qual è la criticità del vostro server Unix e quale livello di assistenza dovrete scegliere per mettervi al sicuro?

dati che contiene, sia perché non si può fare a meno delle funzioni che svolge. Quello appena descritto è il tipico sistema *estremamente critico*, cioè un componente aziendale impegnato a svolgere una delle missioni più critiche e insostituibili: mantenere l'azienda in grado di operare, di comunicare, di elaborare, insomma di restare attiva ed in vita. Vi sono addirittura casi di "estrema criticità" del sistema nei quali è inaccettabile anche la più breve interruzione del servizio, per cui occorre prevedere che il computer abbia un duplicato (magari collocato in qualche altro posto) che funzioni in parallelo e che sia pronto a "subentrare" in caso di guasto al computer principale, prendendo su di sé tutte le funzioni senza che sia

creata alcuna interruzione della "business continuity".

Qual è il livello di assistenza più adatto alle diverse criticità?

Ogni livello di criticità impone un certo livello di protezione: per il computer moderatamente critico basterà un contratto di manutenzione che preveda un intervento entro 1-2 giorni dalla chiamata e poco altro di contorno, mentre un server ad altissima criticità imporrà un contratto con un intervento immediato e un'ampia serie di elementi accessori che tendano a ridurre al minimo sia il numero, sia la durata dei guasti e quindi a minimizzare il loro impatto sull'operatività aziendale.

Gli schemi che seguono nella pagina successiva sintetizzano le esigenze tipiche legate ai diversi tipi di criticità dei server e propongono alcune possibili soluzioni con i contratti GCI Top Service, una suite di programmi di assistenza dalle caratteristiche innovative che General Computer ha recentemente presentato.

Computer

Moderatamente Critico

Esigenze:

La riparazione del guasto entro un massimo di 2-3 giorni dal suo manifestarsi è generalmente sufficiente e non causa grandi problemi aziendali, sia per la moderata quantità dei dati che affluiscono al computer, sia per la differibilità nel tempo delle attività ad esso legate.

Per questo, un servizio con uno SLA (Service Level Agreement) della classe NBD (Next Business Day) cioè con intervento entro un giorno lavorativo dal guasto è generalmente adeguato a questo tipo di criticità. Altri elementi di arricchimento del contratto possono essere utili, ma non devono innalzare inopportuno il livello di costo.

La soluzione GCI Top Service:

Nella gamma Top Service, la soluzione contrattuale perfetta per questa criticità è quella di GCI Extended, che offre interventi NBD ma che, in aggiunta, tutela il Cliente con un penalità a suo favore in caso di ritardo e inoltre applica permanentemente la procedura di monitoring delle funzionalità del server, grazie alla quale è spesso possibile anticipare i blocchi totali del sistema. Un'ulteriore, interessante caratteristica offerta da GCI Extended permette di fronteggiare un'eventuale stagionalità del business, scegliendo il passaggio ai tempi di intervento di classe superiore (cioè entro le 4 ore) per due mesi l'anno.

[Contratto GCI Extended](#)

Computer

Critico

Esigenze:

Ci server critici vanno evitate interruzioni prolungate del funzionamento, perché le attività aziendali potrebbero risentirne significativamente in termini di efficienza organizzativa.

Per questo, un intervento entro le 4 ore lavorative dalla chiamata è certamente consigliabile. Se il computer opera al di là dei normali orari d'ufficio, anche il contratto dovrà prevedere interventi non più nelle 4 ore lavorative, ma nelle 4 ore solari.

Un'attività di tipo preventivo, quale il monitoring a distanza delle funzionalità del sistema, è spesso utile con questi server per anticipare i fermi macchina totali.

Consigliabile è anche una protezione di secondo livello come il "sistema muletto", il quale garantisce che, anche in presenza di guasti del peggior tipo, l'interruzione non si prolunghi troppo.

La soluzione GCI Top Service:

Per le esigenze dei computer critici, la gamma GCI Top Service offre la coppia di contratti GCI Wide, entrambi caratterizzati da un tempo di intervento massimo di 4 ore, con penalità a favore del Cliente in caso di ritardo. La versione WidePlus prevede una copertura ininterrotta (24 ore al giorno, 7 giorni la settimana), mentre il contratto Wide rispetta nella copertura gli orari standard d'ufficio. Entrambi i programmi forniscono l'attività preventiva del monitoring e la protezione di secondo livello del "sistema muletto", pronto ad essere portato presso il Cliente e messo in funzione qualora un guasto di particolare complessità minacci di prolungare l'interruzione oltre i limiti contrattuali.

[Contratti GCI Wide e WidePlus](#)

Computer

Molto critico

Esigenze:

I computer molto critici sono cruciali per l'attività dell'azienda e occorre garantirsi il più possibile la continuità del loro funzionamento. Per questo è importante agire sia a livello di assistenza "attiva", con l'adozione di procedure di monitoring che prevengano il blocco totale del sistema, sia prevedendo in caso di guasto una serie di misure che limitino il più possibile la durata dell'interruzione. Per questo è fondamentale la scelta di un tempo di intervento massimo di 4 ore (talvolta anche più breve), una copertura adeguata (permanente se il computer lavora senza interruzioni) e una protezione di secondo livello come quella dell'unità sostitutiva (chiamata anche "sistema muletto") per scongiurare evenienze di guasti di particolare complessità che si prolunghino oltre l'accettabile.

Per sistemi molto critici è sempre consigliata anche l'adozione di misure protettive contro calamità che possono condurre alla distruzione del computer (Disaster Recovery, DR). Quando non si possa affrontare l'investimento di un progetto hardware di DR, è opportuno comunque tutelarsi con forme di protezione di tipo assicurativo e con misure tecniche che consentano di salvare i dati e riprendere a operare presto anche in caso di distruzione del sistema.

La soluzione GCI Top Service:

Intervento in un massimo di 4 ore, con penale a favore del Cliente in caso di ritardo; monitoring continuativo a distanza delle funzionalità del sistema, per anticipare ogni volta che è possibile il blocco totale e ricorrere ad una programmazione dell'intervento: "sistema muletto" che può essere prontamente dislocato presso il Cliente e sostituito al sistema guasto nell'evenienza di un problema di risoluzione più laboriosa. Tutte queste sono le caratteristiche comuni che offrono i due contratti GCI Global, i quali costituiscono una soluzione perfettamente adeguata a proteggere i computer molto critici. La versione GlobalPlus prevede una copertura ininterrotta (24 ore al giorno, 7 giorni la settimana), mentre il contratto Global rispetta nella copertura gli orari standard d'ufficio. Entrambi i programmi di manutenzione includono poi un'efficace Protezione Disastri, che mette a disposizione del Cliente, in caso di distruzione per calamità, un sistema del tutto analogo a quello andato distrutto, senza costi aggiuntivi, per un periodo di 45 giorni.

[Contratti GCI Global e GlobalPlus](#)

Computer

Estremamente critico

Esigenze:

Non vi sono limiti nella protezione di un computer estremamente critico: deve essere fatto tutto ciò che è possibile tecnicamente e sopportabile economicamente per evitare qualsiasi interruzione e perdita di dati. E se il guasto si verificherà, come è purtroppo realistico pensare che avvenga, l'intervento tecnico deve essere immediato, indipendente da orari e festività e garantire un ripristino del sistema entro un periodo brevissimo, per esempio di 6 ore dalla chiamata. Qualunque cosa capiti.

Vi sono inoltre casi di criticità così estrema nei quali non è tollerabile un'interruzione del computer neanche per alcuni minuti, per cui è necessario allestire un secondo sistema che, in caso di necessità, si sostituisca a quello principale in tempo reale, evitando ogni interruzione.

Importante è anche proteggere il sistema e i dati nell'eventualità di una calamità che ne provochi la distruzione (Disaster Recovery, DR). Quando non si possa affrontare l'investimento di un progetto hardware di DR, è opportuno comunque tutelarsi con forme di protezione di tipo assicurativo e con misure tecniche che consentano di salvare i dati e riprendere a operare presto anche in caso di distruzione del sistema.

La soluzione GCI Top Service:

Per i computer estremamente critici, la suite GCI Top Service offre due soluzioni tra le più ampie e sofisticate del mercato: i contratti GCI Absolute, che offrono tempi di intervento immediati, l'importante garanzia (rarissima sul mercato) di un ripristino entro 6 ore dalla chiamata, con penale a favore del Cliente in caso di ritardo, una copertura permanente (24 ore al giorno, 7 giorni la settimana), la procedura di monitoring delle funzionalità (per prevenire i blocchi totali del sistema) e la protezione di secondo livello del "sistema muletto", da sostituire al computer guasto nell'evenienza di una riparazione che ecceda i tempi consueti.

In aggiunta a queste caratteristiche, la sola versione Absolute DR del contratto include anche una forma conveniente di Protezione Disastri, grazie alla quale, in caso di distruzione per calamità del computer, un sistema del tutto analogo a quello andato distrutto, senza costi aggiuntivi, viene messo a disposizione del Cliente per un periodo di 45 giorni. Quando invece il Cliente voglia affrontare in maniera più estesa il problema del Disaster Recovery, General Computer può farsi carico della progettazione e della realizzazione di soluzioni progettuali hardware di grande efficacia.

[Contratti GCI Absolute e Absolute DR](#)