

Se la "Protezione Disastri" non entra nel budget

IL CLIENTE

Il Cliente è una società di servizi che agisce principalmente nel settore del turismo.

La società opera dalla propria sede di Milano e utilizza il proprio sistema informativo, oltre che per la gestione interna ed amministrativa, anche per effettuare un'ampia serie di attività di diverso tipo (acquisizione di informazioni, prenotazioni, acquisti di servizi, conferme, cancellazioni) presso la fitta serie dei provider di servizi turistici con i quali opera.

IL SISTEMA INFORMATIVO

Il sistema informativo della società è costituito da 3 server. L'intero sistema è ad alta criticità ma un server in particolare, quello destinato alla gestione dei contatti on-line con i provider turistici, è di criticità altissima, in quanto da esso dipende la possibilità dell'azienda di effettuare prenotazioni, acquisire ordini, rilasciare conferme e gestire ogni questione amministrativa. In sostanza, un'interruzione al server più critico si può tradurre in una significativa perdita di fatturato, oltre che in una caduta dell'efficienza organizzativa.

IL PROBLEMA

Per la manutenzione, la società è Cliente del costruttore dei propri computer già da alcuni anni, nel corso dei quali ha sempre attivato contratti di assistenza con intervento entro le 4 ore. Sebbene la criticità dei server lo consigliasse, per ragioni economiche non è invece mai stato messo in atto un progetto di Disaster Recovery che garantisse una qualche forma di protezione in caso di calamità.

Con la crescita del business aziendale e con l'aumentata dipendenza della società dal

Se il budget di cui si dispone non permette di affrontare un progetto completo di Protezione Disastri, esistono forme alternative di protezione, efficaci ma assai meno costose.

proprio sistema informativo, la protezione dai disastri si è fatta sempre più stringente, specialmente per il server ad altissima criticità.

L'azienda ha richiesto al costruttore che si occupa della sua assistenza un'offerta per un Disaster Recovery, ma il progetto offerto ha un costo di gran lunga superiore alle disponibilità di budget della società, la quale continua quindi nella ricerca di una soluzione che fornisca questo tipo di protezione, ma che non faccia incrementare troppo i costi complessivi relativi al sistema informativo.

LA SOLUZIONE GENERAL COMPUTER

General Computer entra in contatto con l'azienda, ne recepisce le esigenze e formula una proposta globale che include sia l'assistenza, sia la soluzione del problema della protezione disastri.

Grazie alla disponibilità della nuova suite di contratti Top Service, General Computer propone un'assistenza che offre due livelli di servizio diversi per i differenti server del Cliente.

Per i due server meno critici, viene proposto un servizio GlobalPlus, un contratto ad alta efficienza che offre tempi di intervento di 4 ore e un'ampia serie di protezioni aggiuntive.

Per il server super-critico viene invece proposto un contratto Absolute DR, il più sofisticato e completo della gamma General Computer, personalizzato ad-hoc

per incontrare in pieno le esigenze del Cliente. Questa particolare personalizzazione prevede tempi di intervento di classe massima (immediato), copertura ininterrotta (365 giorni l'anno, 24 ore al giorno), garanzia di ripristino entro 6 ore (e relativa penale), monitoring continuo delle funzionalità hardware e, come protezione disastri, l'approntamento presso General Computer di un "sistema muletto" identificato e dedicato al Cliente, completo del suo ambiente operativo, che si configura come l'esatta replica del suo server super-critico. Una connessione su linea dati consente l'aggiornamento quotidiano di questo sistema, durante la notte, con i più recenti dati del Cliente. In caso di disastro, il sistema duplicato potrà quindi restituire al Cliente una situazione operativa che risale a meno di otto ore lavorative prima.

LA CONCLUSIONE

L'azienda accetta la proposta di General Computer e ottiene i seguenti vantaggi:

- Per l'intero sistema informativo si dota di contratti che offrono in generale un livello di servizio più completo rispetto a quello degli anni precedenti
- Per il server super-critico, accede ad una Protezione Disastri di buon livello, senza affrontare l'ingente investimento di un progetto di Disaster Recovery completo
- Questo pacchetto di servizi più "alti", e in particolare la Protezione Disastri che prima non esisteva, viene ottenuto ad un costo solo leggermente superiore (circa il 15%) rispetto a quello abituale del costruttore
- L'azienda riesce ad avere con il budget di cui dispone una soluzione globale che incontra in pieno le proprie necessità.