

TTGUARDIAN

OFFERTA

L'offerta di T.T. Tecnosistemi al cliente è formulata nelle seguenti forme:

SOLUZIONE

Comprende la fornitura dell'hardware e del software necessario alla registrazione dei log, la configurazione del sistema e l'istruzione al personale del Cliente per la gestione. Completata l'attivazione del sistema la sua gestione è completamente a cura del Cliente.

SERVIZIO

Oltre a quanto indicato qui sopra, in aggiunta, comprende la parte di gestione a cura di TT per l'intera durata del contratto.

COMPOSIZIONE OFFERTA

L'offerta, indipendentemente dalla forma scelta dal Cliente, prevede un canone trimestrale anticipato nell'arco di 3 anni. Nel caso in cui il Cliente richieda sia la Registrazione dei LOG sia il Monitoraggio dei Server è possibile attivare i singoli servizi su un numero differente di server (ad esempio: un cliente può richiedere la Registrazione dei Log per 3 server ed il servizio di monitoraggio per 7 server).

Nell'offerta sono compresi:

- Appliance hardware dedicata con le seguenti caratteristiche:
 - dischi in mirroring per la memorizzazione delle informazioni
 - sistema di backup su chiave USB
 - garanzia hardware di 3 anni
 - formato Rack o Tower (a scelta del Cliente)
 - Sistema Operativo adeguato per la raccolta efficace dei log sia da sistemi Windows sia da sistemi Linux/Unix
 - Software per la registrazione dei log degli amministratori di sistema
 - Service maintenance di 3 anni
- Software per il monitoraggio dell'attività dei server (se richiesto dal cliente)
 - Service maintenance di 3 anni

Attività a carico di T.T. Tecnosistemi:

- Installazione e configurazione del sistema (start-up)
- Assistenza per qualsiasi problema di natura hardware o software che impedisce il corretto funzionamento dell'appliance fornita
- Gestione del sistema (nel caso in cui il cliente abbia scelto la forma del servizio)



Responsabilità del cliente

il Cliente è responsabile del corretto funzionamento dell'apparato fornito da TT. In particolare deve garantire:

- Un'adeguata alimentazione elettrica per il Server
- Il collegamento verso la rete locale
- La disponibilità di due indirizzi IP della propria rete locale da assegnare all'appliance TTGuardian
- L'accesso costante, da parte dell'appliance TT, verso i server monitorati
- L'invio di e-mail, dal sistema, verso il server di posta di TT.
- L'accesso ad Internet, da parte dell'appliance TT, per le porte HTTP e HTTPS.

REGISTRAZIONE LOG

Con la soluzione proposta da T.T. Tecnosistemi si realizza un sistema di raccolta dei log centralizzato (può raccogliere anche i log di sistemi collegati in rete geografica), altamente affidabile (in quanto dedicato a svolgere questa attività) e non invasivo verso la realtà esistente (non viene installato nessun agent sui sistemi del Cliente, la raccolta dei log avviene utilizzando i servizi nativi dei vari sistemi operativi). Il sistema di raccolta dei log è multiplatforma, supporta Windows / Linux / Unix.

In ambienti Windows i log sono raccolti utilizzando il servizio Windows Events; con questa modalità il sistema effettua il logon al server, raccoglie i nuovi eventi ed effettua il logoff. Questa attività viene svolta ad intervalli di tempo regolari (l'impostazione di default è di 15 minuti, anche se il valore può essere modificato), è necessario utilizzare un account amministratore per raccogliere le informazioni.

Con questo metodo di raccolta dei log non ci sono problemi, anche se il sistema rimane scollegato dalla rete; alla riattivazione del collegamento, il sistema di raccolta dei log contatta in automatico i vari server e provvede a scaricare tutti i log generati durante l'intervallo di tempo in cui questo non era attivo. Se i log sono sempre presenti nei server, il sistema è in grado di recuperare le informazioni, anche se è rimasto inattivo per più giorni.

In ambiente Linux / Unix, o comunque qualsiasi host o apparato con attivo il servizio Syslog oppure SNMP, sono i server/apparati monitorati che inviano autonomamente al sistema i log. In questo caso, se avviene una mancanza del collegamento, le informazioni che sono state inviate in questo intervallo di tempo sono perse.

E' possibile raccogliere anche i log generati da un sistema AS/400; è sufficiente che questo supporti il servizio Syslog. Questo servizio si trova nel pacchetto Portable Application Solutions (OS/400 PASE) per AS/400.

E' prevista una schedulazione automatica dei report e la distribuzione, via e-mail, alla Direzione del Cliente e all'assistenza tecnica TT Tecnosistemi.

MONITORAGGIO SERVER

Questo servizio consente al cliente di monitorare lo stato dei suoi sistemi. Con questo servizio si tengono sotto costante monitoraggio le funzioni principali dei server; in particolare sono eseguite in sequenza le seguenti verifiche:

- 1) La "raggiungibilità" dell'apparato:
Se "non raggiungibile" invia un ALERT
- 2) Raggiunto l'apparato, ne verifica i principali servizi/demoni:
Se non sono "Up&Running" invia un ALERT



Qui di seguito sono indicati alcuni dei servizi che possono essere monitorati:

- Exchange Server
 - MS SQL
 - Oracle e ODBC database
 - FTP & HTTP
 - Active Directory & NTDS
 - Event Log
 - TCP
 - ICMP/Ping
 - SMTP & POP3 Mail servers
 - Printers
 - Terminal Server
- 3) Se i servizi sono attivi, controlla il risultato dei backup e invia una segnalazione dell'esito al cliente.
- 4) È eseguita costantemente la verifica sull'occupazione delle principali risorse hardware:
- a. CPU
 - b. RAM
 - c. Hard Disk
- 5) Riceve le segnalazioni di Alert per condizioni di "Failure" o "Pre-Failure" sulle componenti hardware più importanti.

Quando avviene un evento importante (ad esempio, un errore di controllo), il sistema di monitoraggio può tentare di risolvere un problema riavviando un servizio non riuscito, un computer o server oppure lanciando un'eseguibile. Il sistema è multiplatforma: supporta Windows / Linux / Unix.

Nel caso in cui, nel corso della verifica di uno specifico server, il sistema rileva un malfunzionamento, è inviata immediatamente una segnalazione dell'anomalia riscontrata, tramite e-mail, all'amministratore dei sistemi del Cliente e all'assistenza tecnica T.T. Tecnosistemi. Il sistema invia e-mail di controllo a intervalli regolari per avvisare l'assistenza di T.T. Tecnosistemi che tutto funziona correttamente, in questo modo non si rischia di non essere avvisati nel caso di problemi al servizio di posta elettronica.

ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'orario di erogazione del servizio di monitoring è il seguente:

dalle ore 9 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì

Gli apparati continuano ad essere monitorati dal sistema senza nessuna interruzione temporale. Al di fuori dell'orario specificato gli ALERT continuano ad arrivare (sia a Tecnosistemi che al Cliente) ma non è presente un tecnico per effettuare le verifiche necessarie; queste saranno eseguite il giorno lavorativo successivo.



COSA NON È COMPRESO NEL SERVIZIO EROGATO

Nel caso in cui un primo supporto telefonico non sia sufficiente alla risoluzione del problema, previa autorizzazione del Cliente, sarà schedulato un intervento tramite collegamento da remoto.

Nel caso in cui, anche collegandosi da remoto, non sia possibile risolvere il problema (problemi hardware, problemi di linea o altre necessità di attività on site) il tecnico stesso provvederà ad attivare un intervento on site attraverso il dispatcher.

CHE COSA DEVE FARE L'AZIENDA

Le aziende per ottemperare a quanto richiesto dal provvedimento devono eseguire le seguenti attività:

- Identificare gli Amministratori di Sistema.
- Definire le competenze/ruoli di tali figure.
- Riportare tutte queste informazioni nel DPS e comunicarle a tutta l'azienda.

Si raccomanda di creare degli account, con i diritti di amministratori, differenti da quelli utilizzati per la normale attività lavorativa.

Prima dell'attivazione del servizio è necessario che il Cliente provveda a compilare gli allegati al contratto e ad inviarli (via fax oppure via e-mail) all'assistenza tecnica di T.T. Tecnosistemi.

MODULI OPZIONALI

E' possibile aggiungere al sistema un apparato che permette l'invio di messaggi SMS in modo da poter comunque inviare allarmi anche se la posta elettronica non funziona.

E' lasciata come opzione perché si tratta di una funzionalità non richiesta da tutti i clienti.