



# REMOTE SYSTEM MANAGEMENT (RSM)



## Cos'è

Il Remote System Management (RSM) è l'outsourcing del controllo di applicazioni e sistemi.

## Che problema risolve

Tra le principali cause di interruzione dei sistemi troviamo al primo posto l'hardware, poi il software e a seguire gli errori degli utenti e i problemi ambientali.

Rispetto alle cause dovute all'hardware e al software, esistono strumenti di monitoraggio che controllano i parametri fisici (temperatura, umidità, tensione ...) e i parametri logici (occupazione di CPU, di RAM, stato dei processi ...) e sono in grado di segnalare ogni possibile anomalia.

Questi strumenti, tuttavia, non riescono a prevenire la caduta del sistema o l'inutilizzabilità delle applicazioni se non esiste un costante presidio in grado di intervenire puntualmente.

Il presidio "umano", che deve essere dotato degli skill tecnici necessari, ha lo scopo di anticipare le situazioni anomale che possono causare un arresto dei servizi, trasformando i fermi accidentali in manutenzioni pianificate.

Il servizio di Remote System Management offre il presidio continuativo dei vostri sistemi e l'eventuale attivazione automatica del Servizio di Supporto Tecnico (SST) di Progel in caso di gravi alert.

L'RSM accompagna il cliente oltre la soluzione dei problemi contingenti, fornendo report periodici sullo stato di salute dei sistemi e metriche per valutare i trend di utilizzo per evidenziare necessità di aggiornamenti hardware.



## Principali funzionalità

Il servizio prevede le seguenti attività:

- Presidio costante delle segnalazioni provenienti dai sistemi controllati durante l'orario di operatività dell'SST di Progel. La tipologia delle segnalazioni è concordata con il cliente in base a macro aree tematiche. Le segnalazioni possono variare da una ricezione completa degli alert generati dal sistema di gestione fino ad un'unica area di interesse (es. segnalazioni antivirus).
- Presa in carico degli alert ricevuti e valutazione della loro severità. In base agli accordi l'SST interverrà in autonomia attivandosi per la risoluzione del problema, oppure lo segnalerà telefonicamente al riferimento del cliente e attenderà istruzioni sul da farsi.
- Analisi periodica con cadenza quindicinale o settimanale dello stato di salute del sistema di gestione.
- Analisi periodica con cadenza quindicinale o settimanale dei trend di utilizzo dei sistemi nei loro componenti base (cpu, memoria, utilizzo disco, occupazione disco).
- Report sintetico, consegnato via posta elettronica, a seguito di ogni attività intrapresa sia in risposta ad una condizione di alert oppure pianificata.
- Manutenzione dello strumento di gestione in termini di:
  - Applicazione di eventuali QFE o Security Patch pubblicate e applicabili all'ambiente del cliente
  - Amministrazione ordinaria dello strumento in termini di modifica di soglie di attenzione, abilitazione o disabilitazione di regole di gestione già presenti, mantenimento di un change log riportante tutte le modifiche effettuate e la ragione delle stesse

Sono inoltre proposte ulteriori appendici all'RSM che il cliente può scegliere in fase di definizione del servizio:

- Analisi periodica (con cadenza settimanale o quindicinale) dei trend di utilizzo di applicazioni specifiche (messaggistica, applicativi LOB, ...)
- Pubblicazione sulla Intranet aziendale di una serie di report (da definire in numero e nelle modalità) sulla qualità del servizio erogata dall'IT.

SERVIZI DI SUPPORTO



Advanced Infrastructure Solutions  
Learning Solutions

## Requisiti

Perché il servizio possa essere attivato devono essere soddisfatti alcuni prerequisiti organizzativi e tecnologici.

Innanzitutto il cliente deve essere dotato di un'architettura che:

- Veda implementato un sistema di gestione basato su MOM 2005 enterprise perfettamente funzionante e, per usufruire del servizio di pubblicazione dei report, occorre aver installati i SQL Reporting services.
- Garantisca la possibilità di comunicazione a partire dal sistema di gestione verso la rete Internet tramite il protocollo http e https.
- Garantisca la possibilità di connettersi da Progel in teleassistenza con pieno accesso ai server di gestione e ai server gestiti (l'accesso ai server gestiti è necessario solo se si sceglie di far intervenire Progel in presenza di problemi).

Inoltre devono essere fornite al personale Progel, ovviamente nel rispetto delle politiche di sicurezza aziendali, credenziali idonee alla gestione piena del sistema di management e alla adeguata gestione dei sistemi sui quali si desidera un intervento autonomo da parte di Progel srl.

Il cliente deve inoltre aver sottoscritto il contratto IAS a copertura di tutti i server oggetto dell'RSM.

Tutti i prerequisiti devono essere soddisfatti prima che possa iniziare l'attivazione del servizio RSM. Progel srl è ovviamente a disposizione per implementare tutte le misure e le soluzioni idonee a raggiungere i prerequisiti richiesti.

## Perché devo averlo

- Impossibilità di gestire i sistemi manualmente/internamente
- Prezzo estremamente competitivo
- Modello flessibile e possibilità di pieno controllo

## Quanto mi costa

La tariffazione del servizio avviene secondo una composizione articolata su un prezzo fisso annuale (o canone) e un prezzo per unità di intervento. Il canone annuale comprende:

- Verifiche propedeutiche all'attivazione del servizio e supporto al cliente nell'identificare eventuali punti critici dell'architettura
- Attivazione e mantenimento dell'infrastruttura di comunicazione (limitatamente a quanto di pertinenza del sistema di management) tra cliente e Progel
- Presidio delle console
- Verifiche periodiche

La tariffazione a consumo si applica all'apertura un Incident all'interno del sistema utilizzato dall'SST. L'apertura dell'Incident è vincolata agli accordi presi con il cliente in fase di sottoscrizione del servizio RSM e potrà essere modificata da esso in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta a Progel. Una volta aperto l'incident, la gestione e la conseguente tariffazione segue le regole dal contratto IAS.



progel

Via Due Ponti, 2  
40050 Argelato  
Bologna - BO

Tel 0516639411  
Fax 0516639412

[www.progel.it](http://www.progel.it)  
[info@progel.it](mailto:info@progel.it)

[www.progel.it](http://www.progel.it)