

# STORM REPLY, IL TUO MANAGED SERVICE PROVIDER DI FUTURA GENERAZIONE

**STORM REPLY** è specializzata nello sviluppo e nell'implementazione di soluzioni e servizi innovativi basati su cloud. Attraverso competenze consolidate nella creazione e gestione di soluzioni cloud Infrastructure as a Service (IaaS), Software as a Service (SaaS) e Platform as a Service (PaaS), Storm Reply offre il proprio supporto a importanti aziende in Europa e in tutto il mondo nell'implementazione di sistemi e applicazioni basati sul cloud. Storm Reply è un Premier Consulting Partner di AWS.

Un provider di servizi gestiti (MSP) su cloud AWS si impegna sotto tre aspetti chiave: informa i clienti in modo proattivo e costante, offrendo servizi di consulenza, è una guida per quanto riguarda i servizi professionali di AWS, proprio come un integratore di sistemi (SI), e supporta i clienti nell'uso e nell'evoluzione dei servizi di AWS.

# MANAGED SERVICE PROVIDER

Generalmente, un Managed Service Provider (MSP) è un tipo di società di servizi IT che fornisce server, rete e applicazioni specializzate agli utenti finali e alle organizzazioni. Di norma, tali applicazioni sono ospitate e gestite dal service provider.

I Managed Service Provider tendono a essere fornitori di servizi di web hosting o di applicazioni che consentono a clienti di diverse dimensioni di esternalizzare le loro procedure di risorse di rete e applicazioni in base a un accordo di fornitura. Nella maggior parte dei casi, gli MSP possiedono l'intera infrastruttura fisica di back-end e forniscono risorse agli utenti finali da remoto tramite Internet su base self-service e su richiesta.

I Managed Service Provider monitorano, supervisionano e rendono sicure le applicazioni esposte per conto delle organizzazioni che utilizzano tali servizi. Gli MSP possiedono infrastrutture specializzate, risorse umane e certificazioni di settore, e forniscono monitoraggio 24/7 e fornitura di servizi aggiuntivi per i loro clienti.

## SERVIZI MSP STANDARD

### IT asset management

Pianificare e gestire l'intero ciclo di vita degli asset IT per aiutare l'organizzazione a massimizzare il valore; controllare i costi; gestire i rischi; supportare il processo decisionale riguardo gli acquisti; riutilizzare e ritirare gli asset e soddisfare i requisiti normativi e contrattuali.

### Monitoring and event management

Osservare sistematicamente i servizi e i loro componenti, preparare report su cambiamenti di stato identificati come eventi, con particolare attenzione a infrastruttura, processi di business ed eventi di sicurezza informatica, stabilendo la risposta appropriata a tali eventi, per prevenire le condizioni che possono portare a potenziali anomalie o incidenti.

### Service level management

Definire obiettivi chiari e basati sul business per le prestazioni del servizio, in modo tale che la fornitura di un servizio possa essere valutata, monitorata e gestita in modo appropriato rispetto a questi obiettivi.

### Change control

Massimizzare il numero di cambiamenti IT completati con successo garantendo che i rischi siano stati stimati in modo appropriato, autorizzando le modifiche a procedere e gestendo il programma di cambiamento.

### Problem management

Ridurre la probabilità e l'impatto degli incidenti identificando cause reali e potenziali di incidenti, gestendo i workaround e gli errori noti.

### Service Desk Management - SPOC

Raccogliere la domanda di risoluzione degli incidenti e le richieste di servizio. Questo deve essere anche il punto d'ingresso e l'unico punto di contatto tra il service provider e tutti i suoi utenti.

### Service request management - HD1

Supportare la qualità concordata di un servizio affrontando tutte le richieste di servizio predefinite che arrivano dagli utenti in un modo efficace e user-friendly.

### Availability Management

Garantire che i servizi offrano i livelli concordati di disponibilità per soddisfare le esigenze dei clienti e degli utenti.

### Incident management

Minimizzare l'impatto negativo degli incidenti ripristinando un normale funzionamento dei servizi il più velocemente possibile.

### Release management

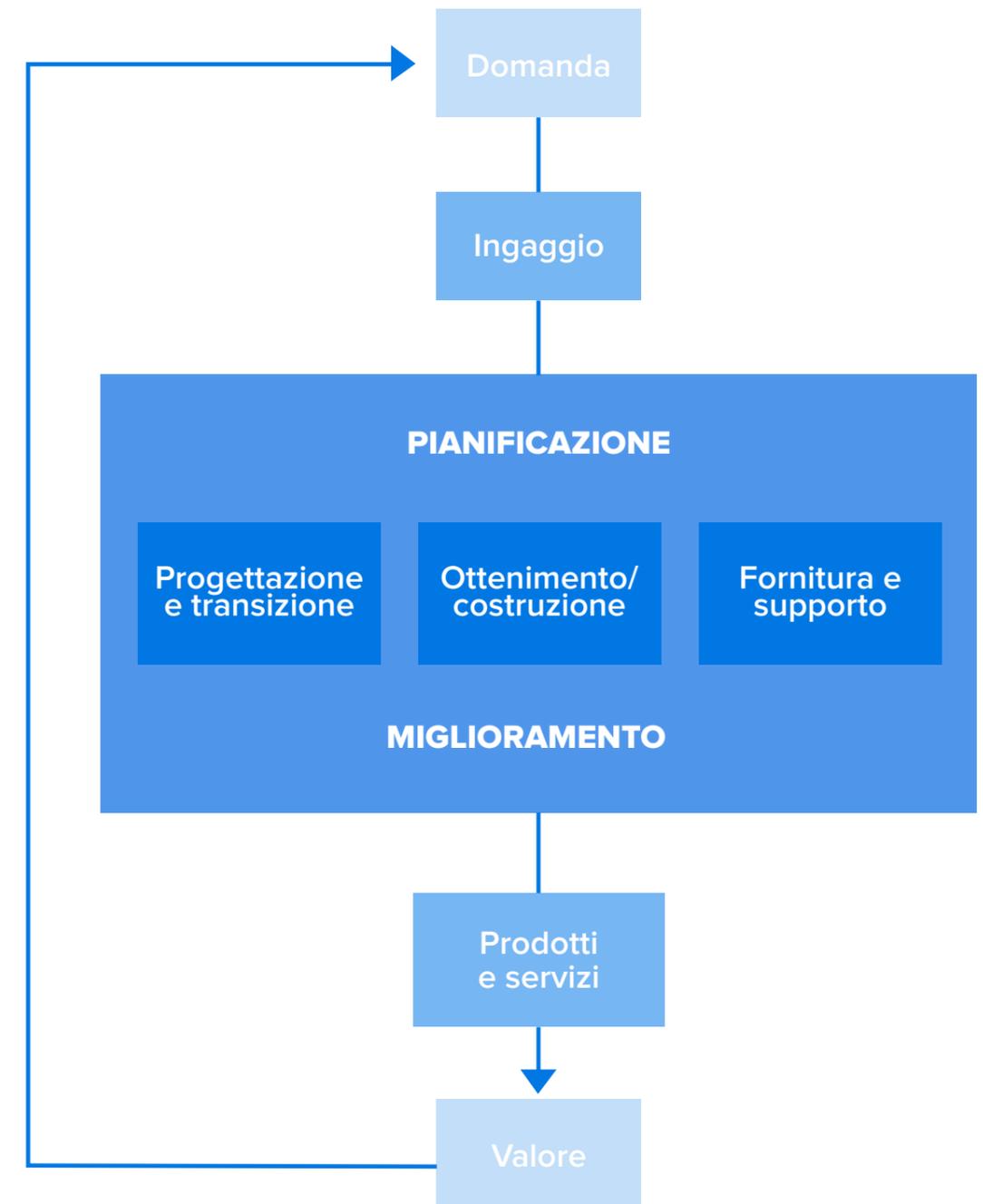
Rendere disponibili per l'utilizzo funzionalità e servizi nuovi e modificati.

### Service validation and testing

Garantire che prodotti e servizi nuovi o modificati soddisfino i requisiti definiti. La definizione di valore del servizio è basata sul contributo dei clienti, sugli obiettivi aziendali e sui requisiti normativi, ed è documentata come parte dell'attività della value chain di progettazione e transizione. Questi contributi sono usati per stabilire indicatori misurabili di qualità e prestazioni che supportano la definizione di criteri di sicurezza e requisiti di testing.

<b>Continual improvement</b>	Allineare le abitudini e i servizi dell'organizzazione con il cambiamento delle esigenze aziendali attraverso l'identificazione e il miglioramento costanti di servizi, componenti di servizio, abitudini o qualsiasi elemento coinvolto nella gestione efficiente ed efficace di prodotti e servizi.
<b>Information security management</b>	Proteggere le informazioni necessarie all'organizzazione per svolgere la propria attività. Ciò include la comprensione e la gestione dei rischi per la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni, nonché altri aspetti della sicurezza informatica, come l'autenticazione e la non repudiation.
<b>Measurement and reporting</b>	Supportare un buon processo decisionale e un miglioramento continuo diminuendo i livelli di incertezza. Ciò è ottenuto attraverso la raccolta di dati pertinenti sui vari oggetti gestiti e attraverso una valutazione attenta di questi dati in un contesto appropriato.
<b>Relationship management</b>	Stabilire e coltivare i collegamenti tra l'organizzazione e i suoi stakeholder a livelli strategici e tattici. Comprende l'identificazione, l'analisi, il monitoraggio e il miglioramento continuo delle relazioni con e tra gli stakeholder.
<b>Service configuration management</b>	Garantire che informazioni accurate e affidabili riguardo alla configurazione dei servizi, e agli elementi di configurazione (CI) che li supportano siano disponibili quando e dove è necessario. Ciò include informazioni riguardo a come sono configurati i CI e alle relazioni tra di essi.
<b>Deployment management</b>	Supportare la messa in servizio di configurazioni hardware, software, documentazione, processi o qualsiasi altro componente nuovo o modificato in ambienti live.
<b>Infrastructure and platform management</b>	Supervisionare l'infrastruttura e le piattaforme usate da un'organizzazione.

Attraverso queste pratiche, i provider MSP sono in grado di attingere alla value chain del servizio e incrementare il valore aggiunto alla fine di ogni fase, al fine di promuovere il business del cliente.



# SERVICE PROVIDER DI FUTURA GENERAZIONE

Un MSP di futura generazione è un Managed Service Provider che sfrutta le pratiche sopra descritte, portandole ad un livello successivo, concentrandosi sul valore aggiunto dei servizi basati su cloud.

Concetti chiave:

**Dall'hardware al software:** eseguendo una migrazione dall'hardware in locale a soluzioni su cloud, gli MSP di futura generazione e i loro clienti non si devono più preoccupare di riparare un server non funzionante o aggiornare la loro tecnologia a intervalli regolari. Al contrario, si possono focalizzare sui servizi software e cloud che li aiutano a soddisfare le loro necessità aziendali al meglio.

**Da centralizzato a distribuito:** gli MSP tradizionali usano spesso un network operations center di tipo "fishbowl", in cui un team fornisce servizi da una sede centralizzata. Gli MSP di futura generazione si stanno allontanando da questo modello a favore di un'organizzazione decentralizzata e automatizzata. Soluzioni intelligenti e cloud native che si riparano da sole possono eliminare buona parte del lavoro manuale richiesto dal modello fishbowl.

**Dal disordine al DevOps:** la gestione del cambiamento per gli MSP tradizionali può essere un'operazione notevolmente complessa per via della grande quantità di lavoro manuale necessaria. Un numero crescente di MSP di futura generazione sta usando l'approccio DevOps per implementare e tracciare i cambiamenti con più efficienza. Mettendo in produzione il codice più velocemente, gli MSP di futura generazione possono rendere il tuo business più agile e migliorare il ROI.

**Da fornitore a consulente:** forse la cosa più importante è che gli MSP stanno diventando meno un supporto tecnico e più una consulenza strategica a lungo termine per aiutarti a raggiungere il tuo potenziale come business. Gli MSP di futura generazione si assumono la piena responsabilità del tuo destino come azienda. Capiscono che non si tratta della tecnologia in sé, ma di come usarla per raggiungere i propri obiettivi.

Un MSP di futura generazione sviluppa e fornisce al suo cliente un centro cloud d'eccellenza, costituito come indica la seguente tabella.

CCOE Team	Ruoli e responsabilità
<b>Professional Services and Delivery Team</b>	Fornisce servizi strategici di engagement e consulenza.
<b>Support/Operation Team</b>	Fornisce supporto per i livelli da 1 a 3 e rappresenta il principale contatto tecnico dei clienti.
<b>Sales Team</b>	Si dedica ai clienti per quanto riguarda le opportunità cloud iniziali e in corso.
<b>Marketing Team</b>	Sviluppa e fornisce messaggi focalizzati su differenziazioni e aree di expertise; definisce ed esegue una strategia GTM.
<b>Alliance Team</b>	È responsabile della relazione con AWS.
<b>Solution Architecture Team</b>	Progetta le soluzioni per i clienti.

Un fornitore di MSP mette al centro lo sviluppo e applica le tecniche di ingegneria del software al flusso di lavoro. L'automazione su tutti i livelli è fondamentale per il valore aggiunto dell'MSP provider. Questi due obiettivi sono raggiunti con la piena adozione di:

**Framework di Dev(Sec)Ops** per consentire ai clienti di risolvere i loro problemi aziendali;

**Infrastruttura come codice** per garantire distribuzioni dell'infrastruttura ripetibili, testabili, verificabili e coerenti;

**Test e verifica** degli artefatti prodotti;

**Tool** per garantire che il cliente non abbia bisogno di occuparsi della manutenzione dei propri strumenti: CI/CD, backup/ripristino, migrazione dei dati, automazione del flusso di lavoro, risparmio sui costi grazie all'instance scheduling;

**Training e miglioramento continuo** per garantire l'integrazione dei clienti con gli strumenti MSP.

# IL VALORE AGGIUNTO DI STORM REPLY

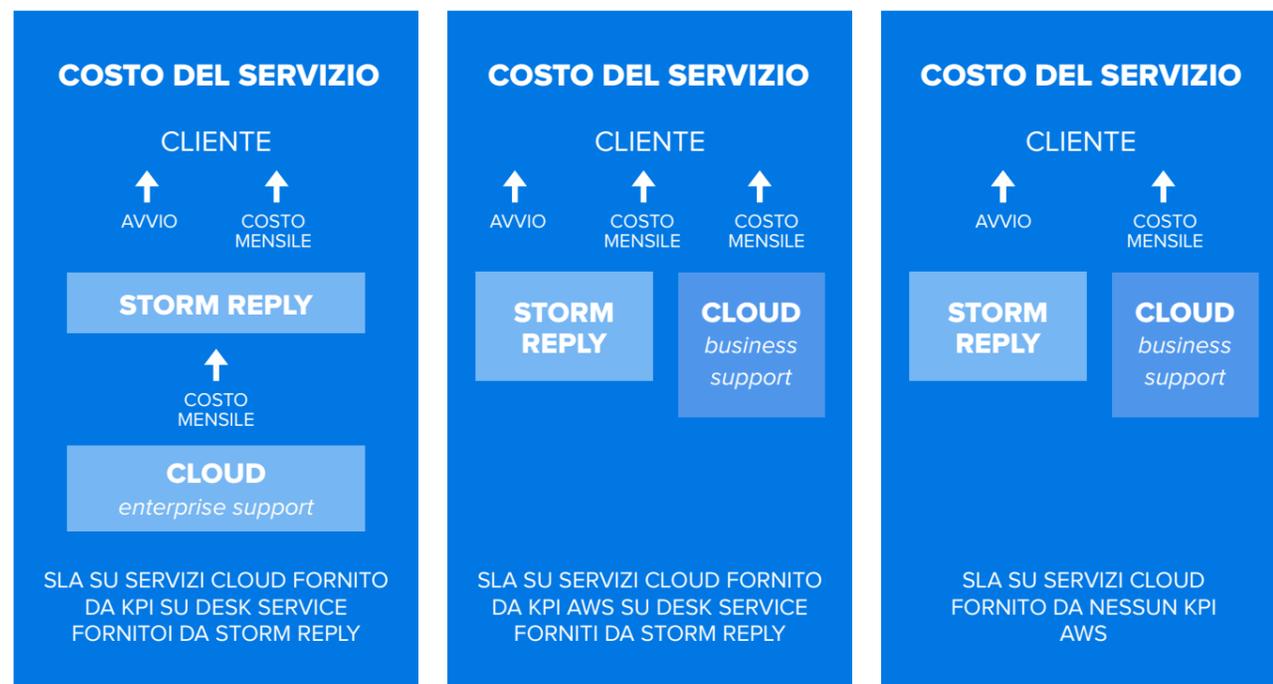
Storm Reply è Premier Consulting Partner di AWS dal 2014, classificata tra i primi 10 al mondo, e una delle poche aziende ad avere così tante competenze diverse attestate da AWS: Security, SaaS, Data & Analytics, DevOps, Machine Learning, Industrial Software, IoT, Migration, Oracle.

Storm Reply è anche un partner del programma Managed Service Provider di AWS dal 2013 e del programma Well-Architected di AWS dal 2018.

Questi titoli ci forniscono un solido background per la progettazione, lo sviluppo, la distribuzione e il funzionamento di soluzioni cloud. Il nostro service team

in-house è composto da più di 30 unità certificate, come Cloud Operations, Incident Response Team, Cloud Architects, ingegneri Dev/SysOps. Questa struttura ci consente di essere agili e flessibili nel supportare le esigenze aziendali dei nostri clienti.

La nostra offerta standard si articola solitamente in tre possibilità principali.



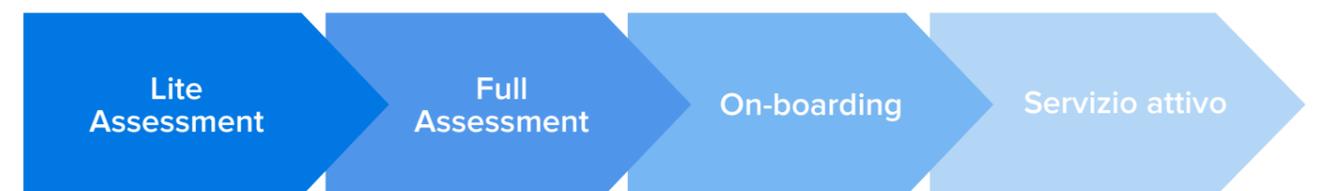
# IL PROCESSO DI ONBOARDING

Nel corso degli anni, Storm Reply ha sviluppato un proprio modello di servizio, progettando un framework di onboarding basato sulle best practice ITIL e AWS diffuse a livello mondiale.

Il processo di onboarding è il framework standard del flusso di lavoro sviluppato, consolidato e adottato da Storm Reply con l'obiettivo di iniziare ad occuparsi del carico di lavoro di un cliente su AWS.

Il risultato di questo framework è effettuare un inventario degli asset, definire processi e procedure, passare in rassegna la documentazione, valutare la postura di sicurezza del sistema, controllare il sistema di monitoraggio, integrare un sistema di allarmistica verso il team operativo 24/7 e assumersi la responsabilità di gestire il carico di lavoro di un cliente. L'ambito di interesse è definire il perimetro dei sistemi presi in carico, identificare le possibili lacune nel servizio (analisi GAP) e proporre un piano strategico per colmarle.

Il processo è strutturato come segue.



## LITE ASSESSMENT

L'attività di lite assessment mira a raccogliere velocemente le informazioni essenziali su un sistema e a fornire una stima approssimativa del servizio. Forniamo un modulo con domande standard che il cliente deve compilare e, in base a queste informazioni e ad alcune ipotesi sulle soluzioni, forniamo una stima approssimativa. Questo può essere usato come punto di partenza per pianificare il full assessment e personalizzare di conseguenza l'offerta di gestione. L'attività di lite assessment richiede tipicamente un giorno lavorativo.

## FULL ASSESSMENT

L'attività di full assessment mira a definire lo stato attuale dell'infrastruttura implementata e produrre un'analisi GAP. Le informazioni raccolte aiutano a definire e mettere a punto una proposta di gestione del servizio per il perimetro specifico del cliente.

Le informazioni possono essere raccolte attraverso colloqui, workshop, riunioni a distanza, a seconda dell'ambito di interesse del servizio. L'attività di full assessment richiede tipicamente cinque giorni lavorativi.



Le informazioni minime necessarie sono:

### Inventario degli asset

- Numero di account AWS
- Numero di istanze EC2
- Numero di database RDS
- Numero di cluster ECS
- Numero di cluster EMR
- Numero di cluster EKS
- Numero di applicazioni serverless
- Numero di cluster Redshift
- Numero di pipeline CI/CD

### Inventario dei documenti

- Documenti di architettura
- Diagramma di architettura
- Descrizione degli strati di architettura dello stack tecnologico
- Documenti di rete
- Documenti del flusso di comunicazione
- Matrice RACI
- Playbook e documenti operativi
- Documenti di distribuzione delle

applicazioni, di change management, di incident management e di service request management

### Requisiti di governance

- RPO e RTO
- Policy di conservazione dei backup
- Disponibilità
- Disaster Recovery

### Requisiti di monitoraggio

- Infrastruttura
- Applicazione
- Prestazioni

### Requisiti di sicurezza

- Livelli di accesso degli utenti
- Antimalware
- WAF
- PKI
- Crittografia
- Autorizzazione e autenticazione utenti
- Firewall

Una volta raccolte le informazioni, le fasi successive sono:

1. Effettuare il full assessment nella forma concordata (workshop, colloqui, riunioni a distanza, eccetera)
2. Consegna della documentazione identificata nella fase di valutazione
3. Ottenere l'accesso ai sistemi oggetto del servizio:
  - Infrastruttura
  - Sistema di creazione di ticket
  - Monitoraggio
  - CICD
  - Strumenti di terzi
4. Analisi GAP sulle informazioni raccolte. Il risultato è un elenco di action item da affrontare prima che il servizio possa iniziare

## ONBOARDING E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'obiettivo dell'attività di onboarding è colmare le lacune evidenziate per il subentro del servizio e definire insieme al cliente le procedure gestionali che determineranno la fase di attività. Il tempo per completare questa fase dipende fortemente dall'esito dell'analisi GAP, tuttavia di solito l'attività può essere completata entro un mese.



Le fasi dell'organizzazione sono:

1. Workshop di onboarding con il cliente per presentare i risultati dell'assessment e dell'analisi GAP. In questo incontro saranno presentati il modello del servizio, i percorsi di engagement, i service level agreement e una timeline di onboarding per componente (milestone);
2. Successivamente viene eseguito il piano di GAP Recovery;
3. Dopo un'implementazione di successo delle soluzioni identificate, può iniziare la gestione del servizio.

## SERVIZIO ATTIVO

Quando la fase precedente è stata completata, viene definita una data di cut-over insieme al cliente. A partire da questo momento, Storm Reply diventa la proprietaria del servizio e se ne assume la responsabilità.

Prima di questo momento, i documenti e i processi del servizio sono finalizzati e approvati dal cliente:

- Punti di contatto e matrice di escalation
- Flussi di lavoro e tipi di problemi dei sistemi di creazione dei ticket
- Manuale operativo per monitorare gli allarmi
- Perimetro delle richieste di servizio comuni e dei playbook
- Template per i report degli incidenti
- Template per le riunioni di revisione dello stato del servizio

Infine, è programmata una normale riunione a intervalli prefissati (solitamente mensile o trimestrale) per seguire l'andamento dello stato del servizio e discutere i miglioramenti da apportare alla qualità dello stesso.

Dopo la data di cut-over, Storm monitora i servizi forniti, controlla i livelli del servizio, produce report regolari sulla qualità del servizio stesso e favorisce miglioramenti ed evoluzioni al fine di garantire sempre il miglior valore aggiunto per il cliente.

**SFRUTTA I VANTAGGI  
TECNOLOGICI  
COMPETITIVI  
DEL PROVIDER E  
TRASFORMALI IN  
VALORE AGGIUNTO PER  
IL CLIENTE FINALE**