

2013

Servizi ICT a banda larga e ultra larga.

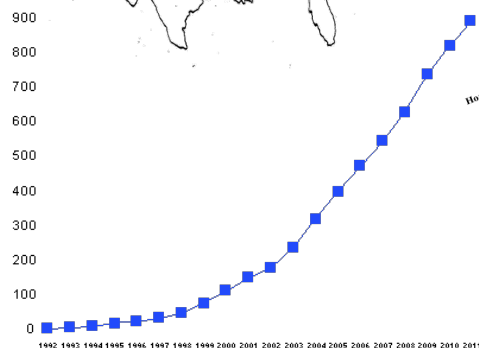
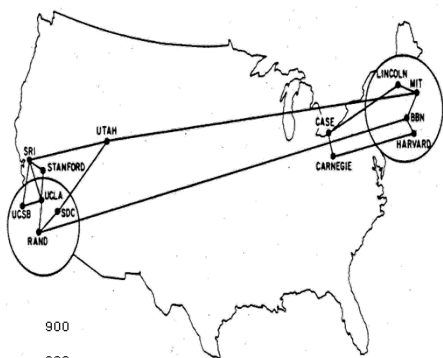


Sommario parte 1

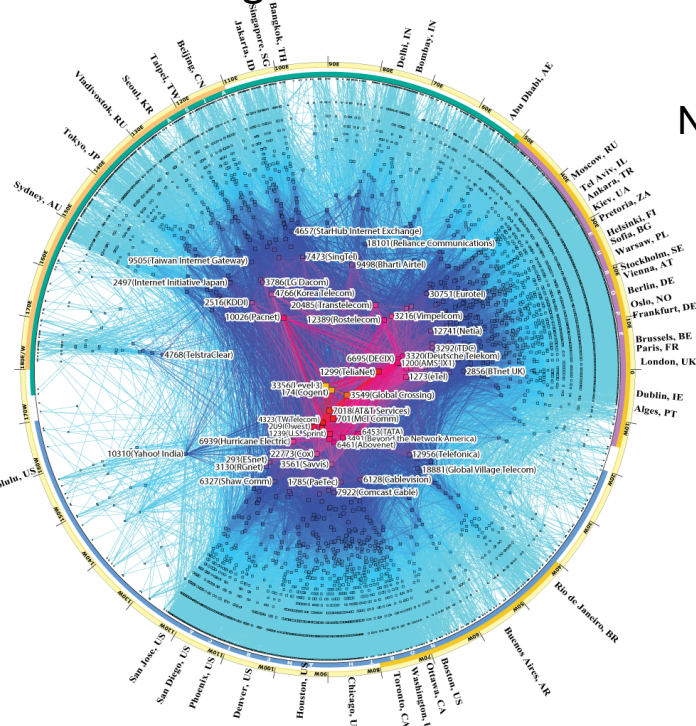
- **Definizioni**
- **Requisiti di banda**
- **I benefici della banda larga in azienda**

Internet oggi...

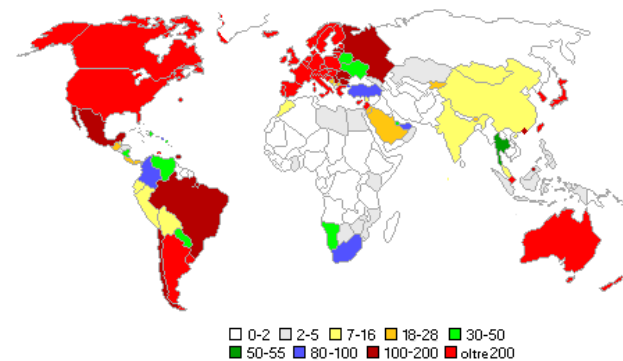
ARPANET 1970



Peering IPv4 nel 2011



Numero di host per 1000 ab. nel 2012

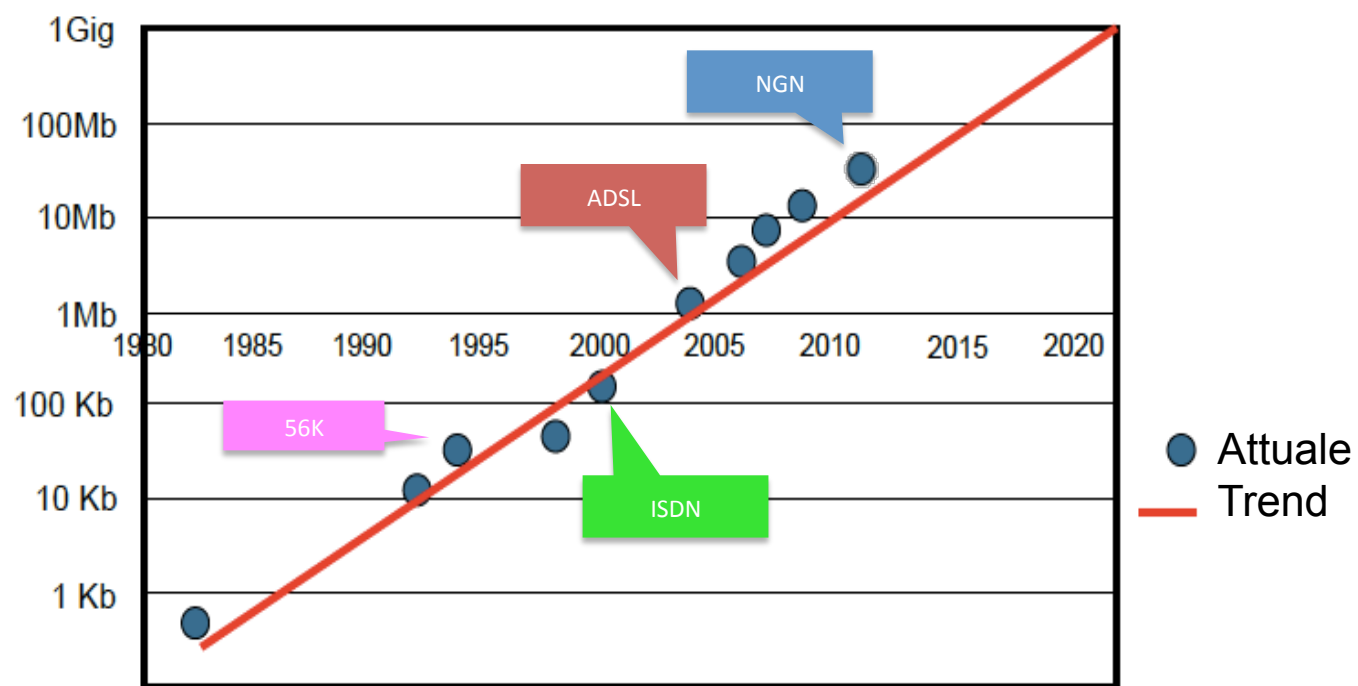


1 mld di nodi nel 2012
 Numero di host per 1000 ab. nel 2012

Fonte: ISC Domain Survey: www.isc.org

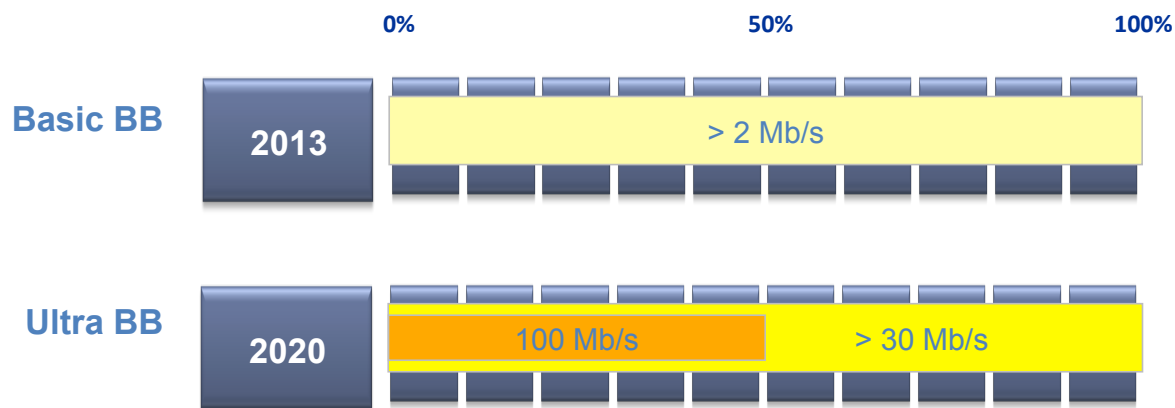
E la banda?

Legge di Edholm: la banda nell'accesso raddoppia ogni 15 mesi



L'Agenda Digitale Europea

- La strategia **Europa 2020**, avviata dalla Commissione Europea nel 2010, rappresenta parte della risposta a questa crisi e fissa obiettivi in materia di occupazione, produttività e coesione sociale.
- **L'agenda digitale** presentata dalla Commissione europea è una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, nella quale tra le altre cose si prevede *un accesso ad Internet veloce e superveloce per tutti*



Banda larga o banda ultralarga?

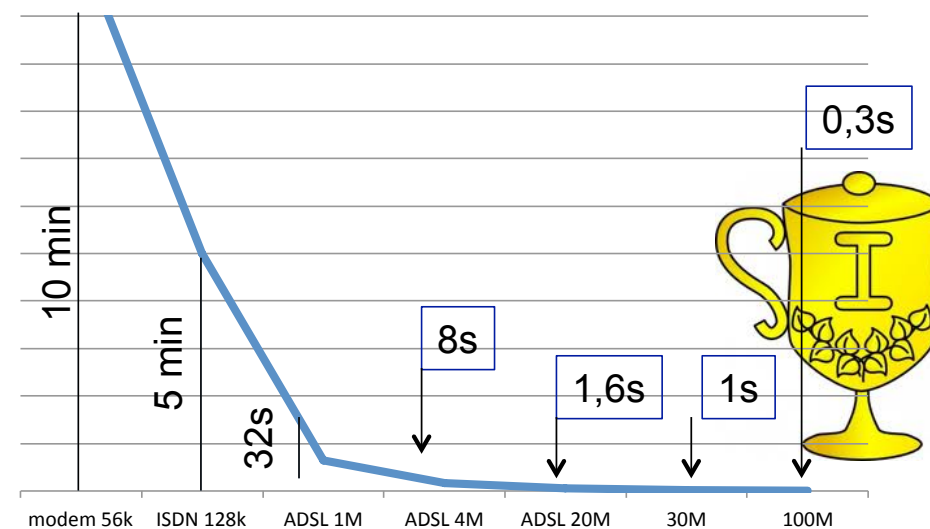
Non esiste una definizione standard

La velocità si misura in b/s , kb/s, Mb/s, ...Gb/s

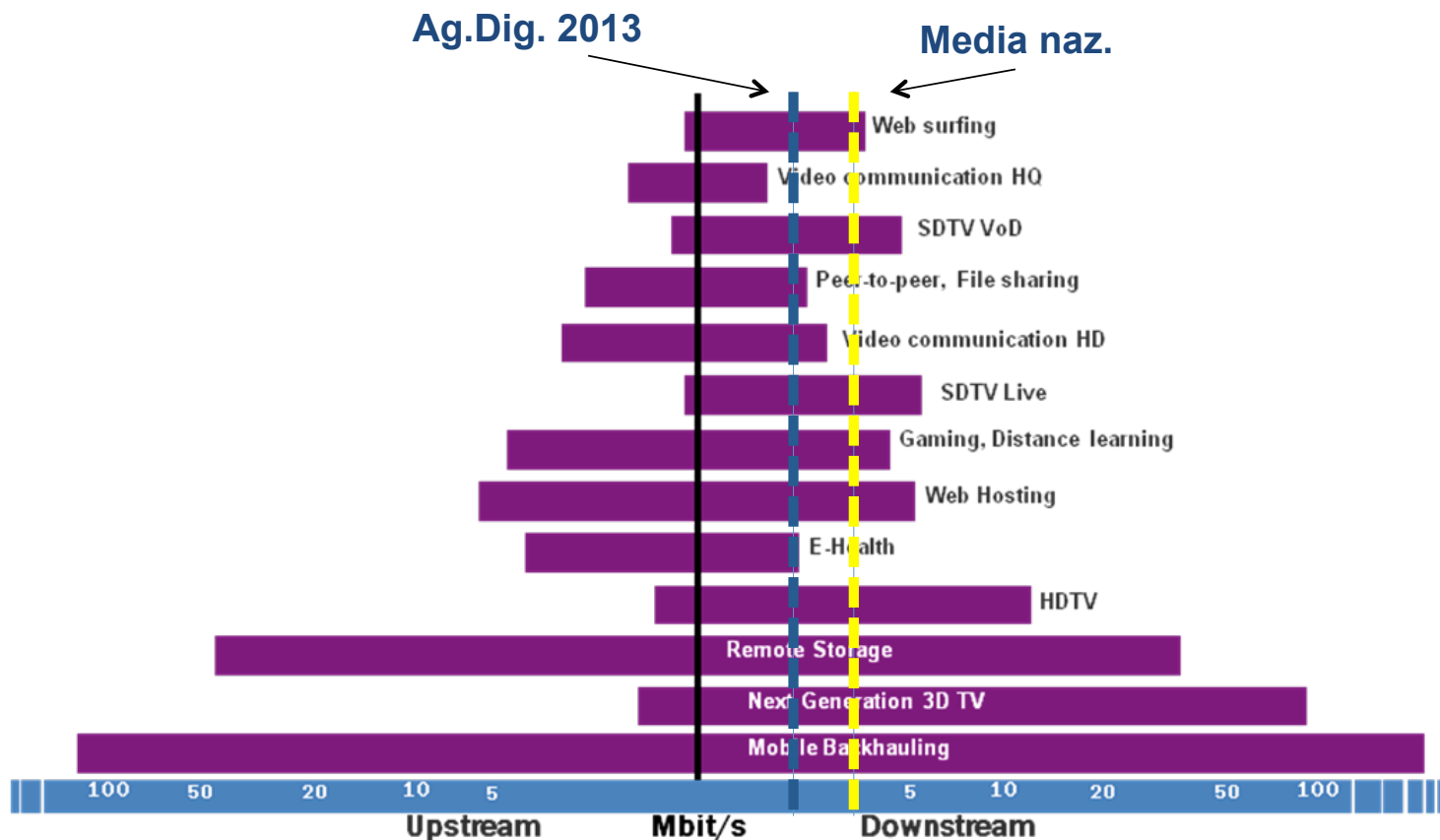
Banda larga: almeno 2Mb/s

Banda ultra larga: 100Mb/s

Tempo medio di download di una foto 10 Mpx (4 MB)



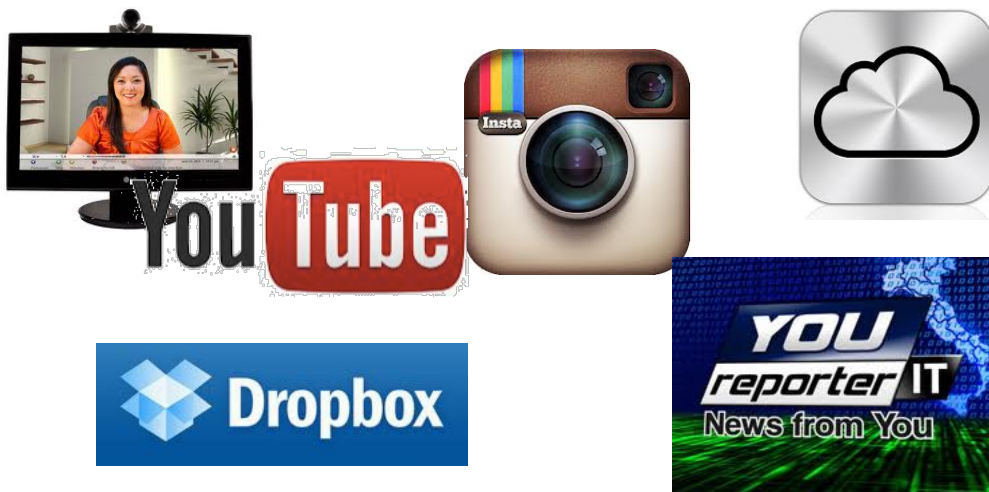
Requisiti di banda per alcuni servizi



E l'upload??

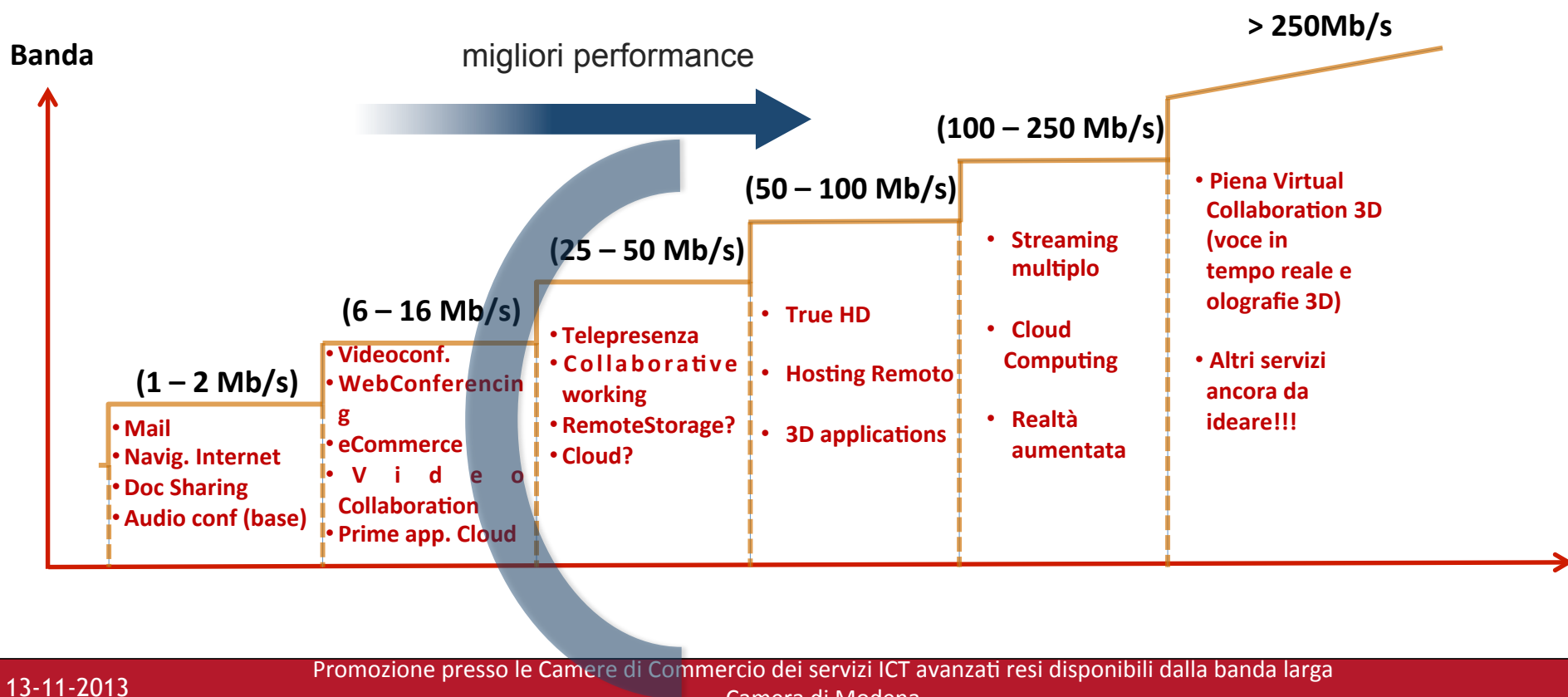
Generalmente esiste molta differenza per la velocità dei dati nelle due diverse direzioni di comunicazione (da centrale a utente e viceversa).

Il paradigma di Internet è cambiato: gli utenti sono passati da *consumer* a *prosumer* e le nuove applicazioni cloud richiedono sempre più simmetria nei collegamenti



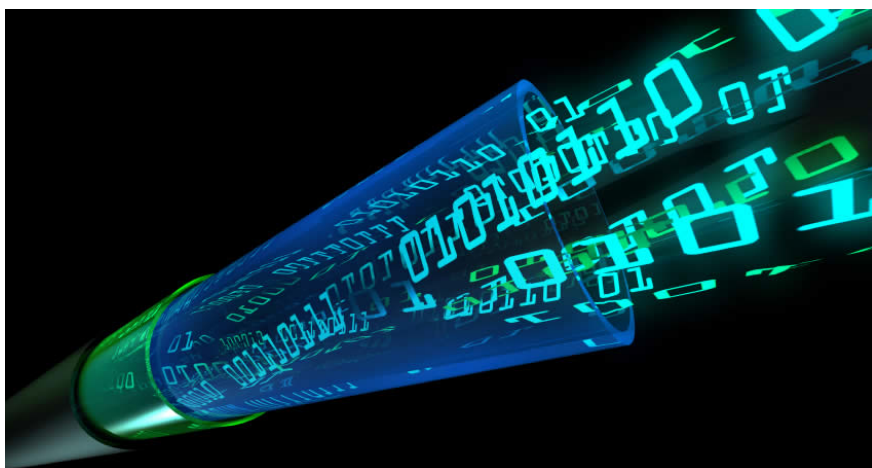
Le velocità tipiche di upload vanno da 128 a 640 kb/s.

E in azienda?



Banda, unico requisito?

banda



ritardo di trasmissione



il ritardo di trasmissione è introdotto dalla rete per far transitare un dato dal nodo di origine a quello di destinazione: gli operatori rispondono del ritardo introdotto dalla loro rete.

Ancora sui ritardi di trasmissione

Bassi ritardi sono un requisito fondamentale dei servizi moderni:

in molte offerte commerciali di banda larga è possibile sottoscrivere opzioni a pagamento per migliorare le performance sui ritardi.

Secondo Amazon 100 millisecondi di ritardo nella risposta equivalgono a una perdita dell'1% del suo fatturato

Al momento della sottoscrizione di un contratto fare attenzione alle proprie esigenze!



(es. offerta "Telecom Internet Play")

Le offerte di banda larga

- ✓ Le offerte commerciali non indicano le prestazioni realmente conseguibili, ma quelle massime teoriche.
- ✓ Le prestazioni reali dipendono da diversi fattori “locali”.
- ✓ Esiste un livello di servizio minimo garantito che dipende dal tipo di offerta ed è dichiarato nelle “condizioni di fornitura del servizio”

Offerta Faswteb “Advance” (20 Mb/s)

La Banda Minima Garantita per l'offerta ADVANCE è di 256 Kb/s sia in download che in upload; il valore indicato è da intendersi come banda disponibile sulla rete di accesso nelle aree Unbundling e Bitstream, l'effettiva banda minima disponibile potrebbe essere influenzata da fattori esterni e indipendenti da FASTWEB.
 Inoltre, in condizioni di congestione della banda disponibile, la banda minima configurata potrebbe essere temporaneamente ridotta a 128Kb/s.

Offerta Telecom “Evoluzione ufficio 20 Mega”

Standard minimi di Qualità per l'anno 2013 e prestazioni fornite con l'offerta	Note
Denominazione delle offerte	<ul style="list-style-type: none"> - Evoluzione Ufficio small - Evoluzione Ufficio large - Tutto Senza Limiti ADSL - Linea Tuttocompreso Super - Linea Tuttocompreso Super ISDN - Super Internet - Super Internet Tuttocompreso - Alice Business 10 Plus 20 Mega - Alice Business 20 Plus 20 Mega - Internet 20 Mega + - Alice Business Voce Premium 20 Mega - Linea Tuttocompreso 20 Mega - Alice Business 20 Mega - Alice Business Voce 20 Mega
Banda nominale	Download: 20 Megabit/s Upload: 1 Megabit/s
Velocità minima di trasmissione dati (banda minima)	Download: 7,2 Megabit/s Upload: 400 Kilobit/s
Ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo)	120 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	0,1 %

Chi tutela imprese e consumatori?

Il software Ne.Me.Sys (AGCOM) è simile a molti altri strumenti on line.

Si scarica un applicativo dopo essersi registrati e una volta lanciato comincia a misurare....

MA

le misure sono certificate, hanno valore legale e quindi, come riportato sul sito di AGCOM, possono essere usate nei contenziosi....



Download Ne.Me.Sys.

Il software Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la misura della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa. Ne.Me.Sys. è un software ufficiale, certificato, messo a disposizione degli utenti gratuitamente, "Open Source" (codice sorgente disponibile in chiaro) e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate con Ne.Me.Sys. l'utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato pdf riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'Intestatario della linea.



Per poter quindi procedere al download occorre:

1. **Registrarsi** al sito inserendo i propri dati nell'apposito **form**
2. **Attivare la registrazione** cliccando sull'apposito link riportato nella mail di conferma registrazione
3. Accedere all'**Area Privata** effettuando il login tramite i codici di accesso forniti nella mail che avete ricevuto
4. Scegliere il sistema operativo e **procedere al download**. Al termine dell'installazione vengono richiesti i codici di accesso all'area privata.

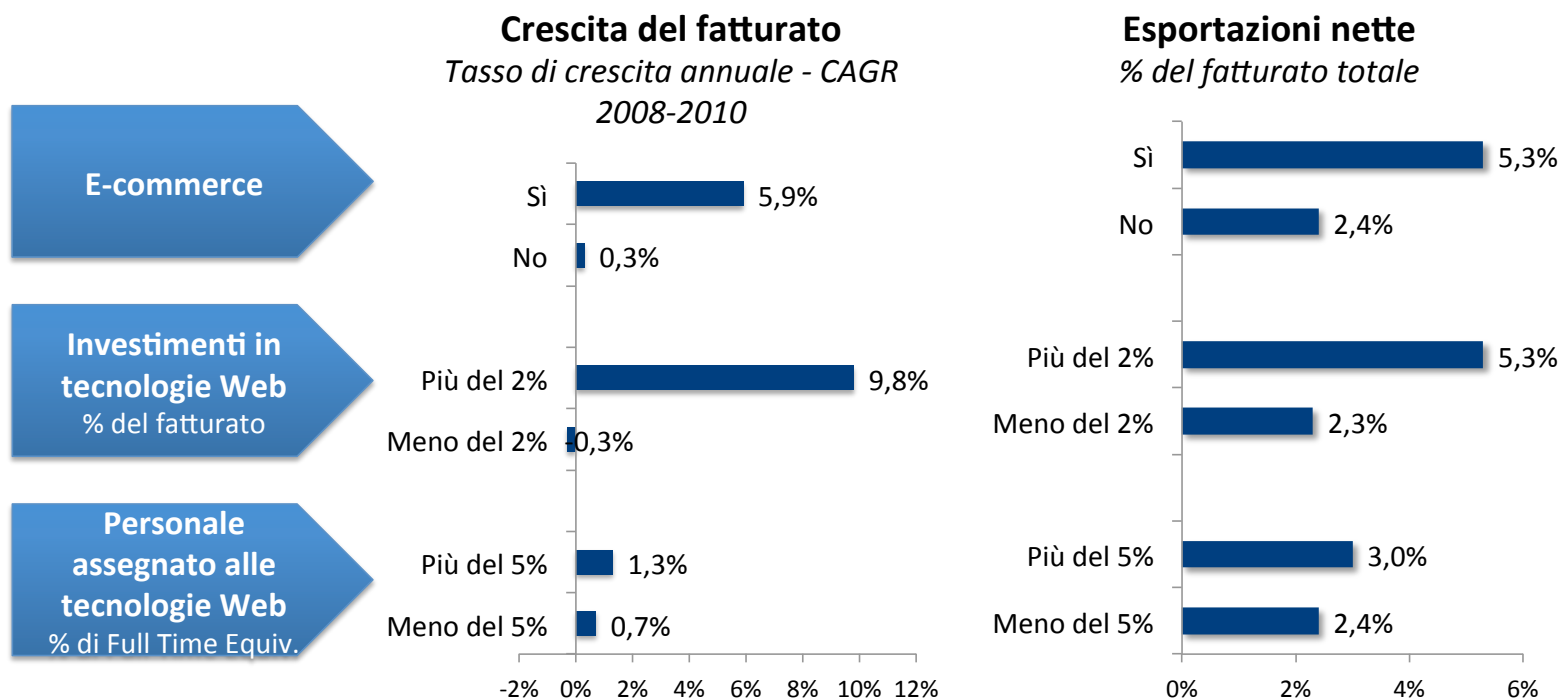
Perché banda larga in azienda?

Molti studi recenti hanno cercato di esplorare **come la banda larga ed ultralarga** possono ulteriormente rivoluzionare il modo in cui **le persone vivono**, lavorano, interagiscono e **le aziende conducono le transazioni economiche**.

La **connettività** come catalizzatore fondamentale del cambiamento, della modernizzazione e dell'innovazione.



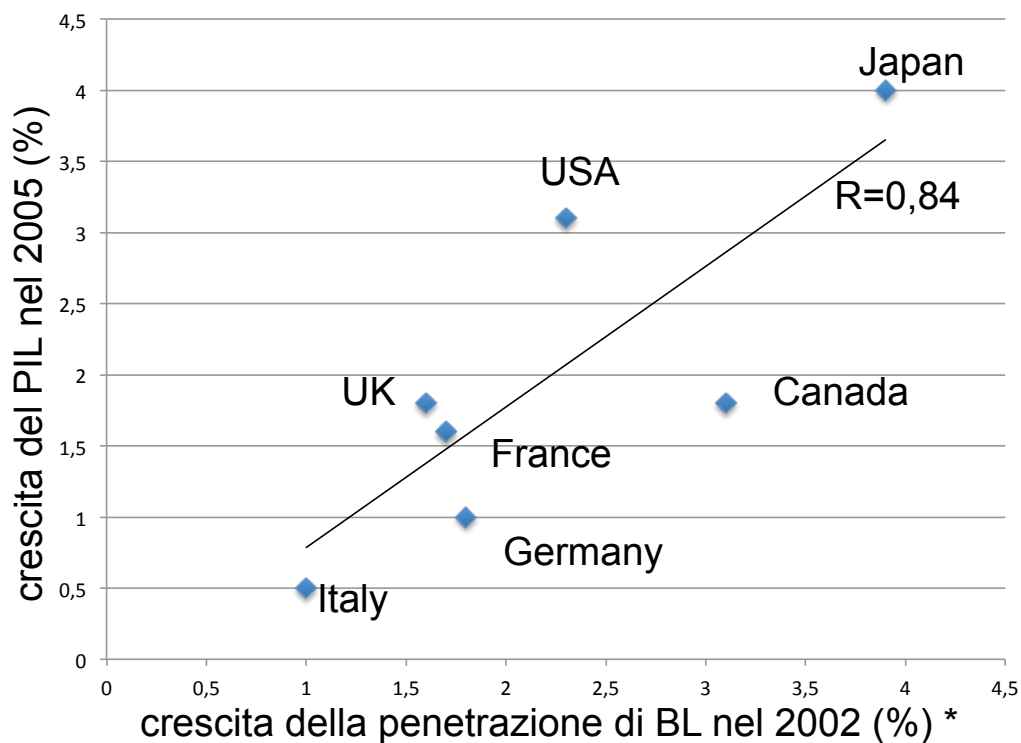
L'impulso di Internet alla crescita delle imprese



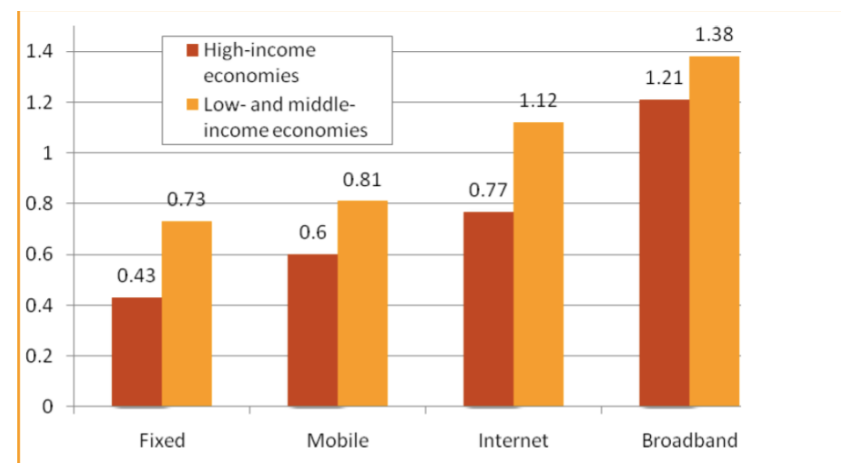
Indagine condotta su 415 PMI italiane

FONTE: McKinsey, 2011

Banda larga e PIL



“...And the Internet provides an extraordinary new platform for innovation. Studies suggest that 10 percentage points of extra broadband penetration translates to 1 to 1.5% extra growth”. Nelie Kroes July 2012



Source: World Bank (2009) Note: The vertical axis is the percentage-point rise in economic growth per 10-percentage-point rise in penetration.

* Grafico su rielaborazione dati da Faculty of Business Administration - Shebrooke (Canada - anno 2007)

Gartner Executive Program Survey of More Than 2,000 CIOs Shows Digital Technologies Are Top Priorities in 2013

Top 10 Business Priorities		Technology Priorities Ranking
Ranking		
1	Increasing enterprise growth	Analytics and business intelligence
2	Delivering operational results	Mobile technologies
3	Reducing enterprise costs	Cloud computing (SaaS, IaaS, PaaS)
4	Attracting and retaining new customers	Collaboration technologies (workflow)
5	Improving IT applications and infrastructure	Legacy modernization
6	Creating new products and services (innovation)	IT management
7	Improving efficiency	CRM
8	Attracting and retaining the workforce	Virtualization
9	Implementing analytics and big data	Security
10	Improving business processes	ERP Applications

The worldwide survey was conducted in the fourth quarter in 2012 and included 2,053 CIOs, representing more than \$230 billion in CIO IT budgets and covering 36 industries in 41 countries. The Gartner Executive Programs report, "Hunting and Harvesting in a Digital World: The 2013 CIO Agenda," represents the world's most comprehensive examination of business priorities and CIO strategies.

Aree di opportunità per le PMI dall'ICT



Cloud

In passato considerati i “mantra” dell'ICT, stanno diventando realtà di mercato grazie all'evoluzione dell'offerta e la crescente dimestichezza degli utenti con l'ICT.



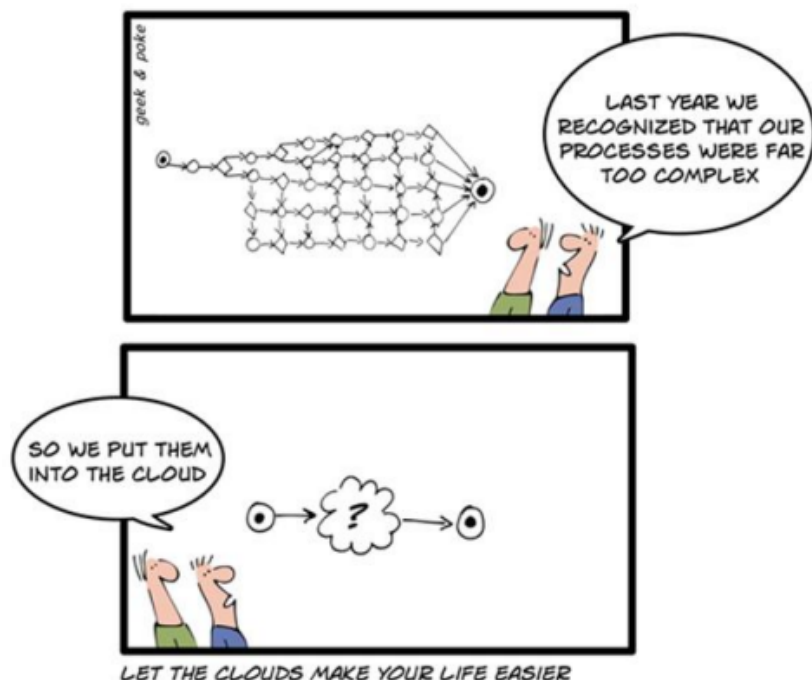
Web 2.0 & Digital Marketing

...IL CLOUD...

Sommario

- Cos'è il cloud computing
- L'introduzione del cloud computing nelle aziende
- Il caso Italia

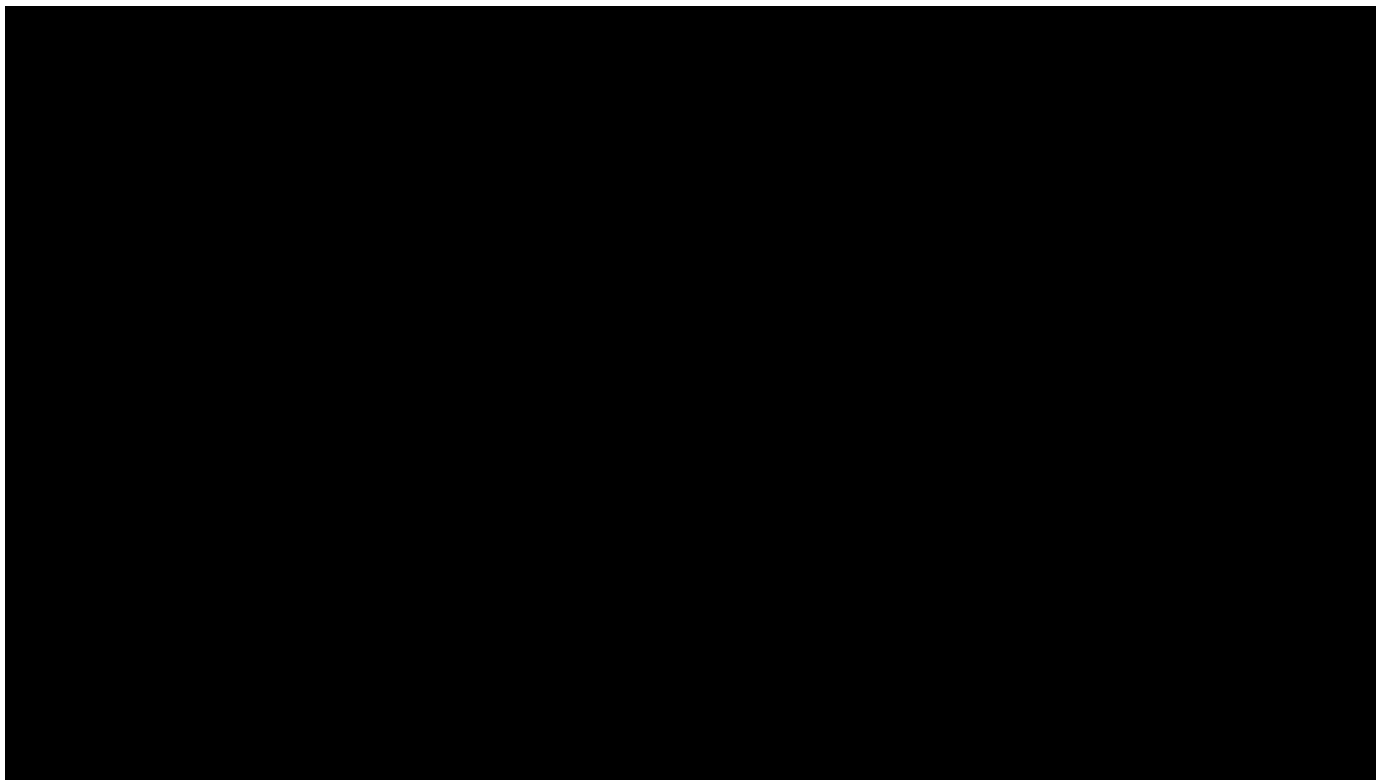
Cosa è il cloud



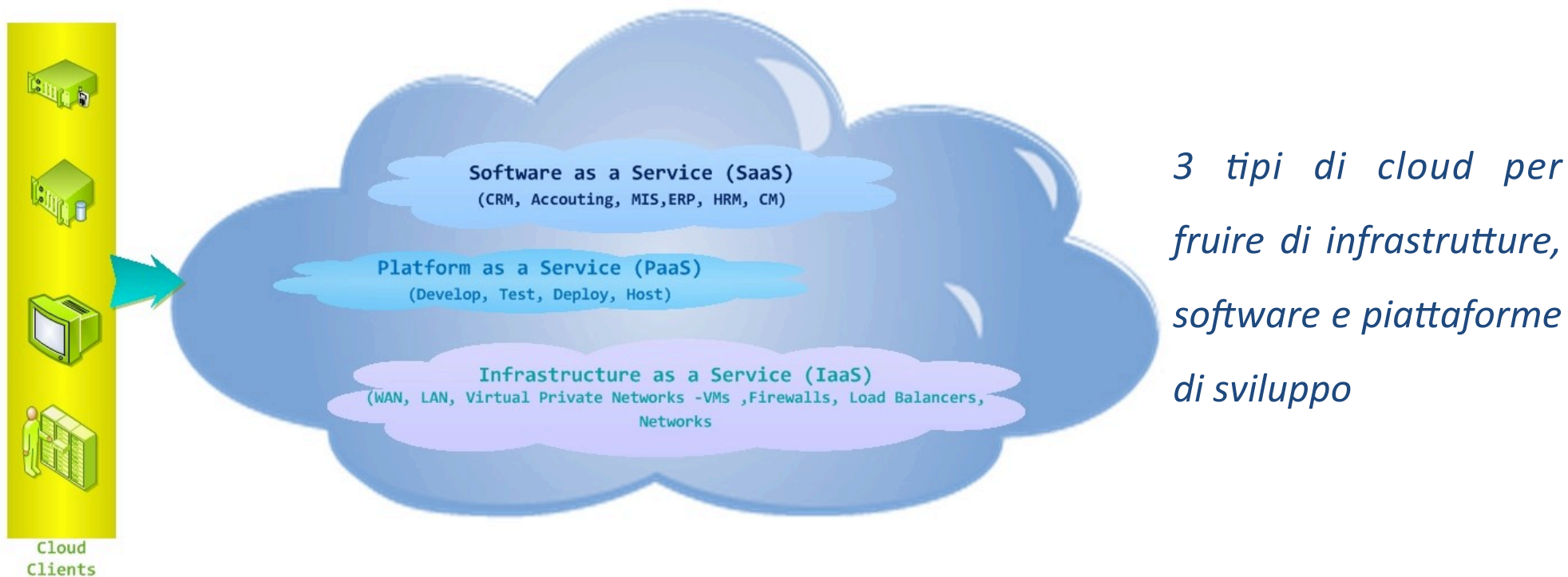
È l'attuale stadio dell'evoluzione di Internet nel quale le risorse aziendali come:

- ✓ *applicazioni*
- ✓ *processi di business*
- ✓ *strumenti di collaborazione*
- ✓ *spazio di archiviazione e hw*
- ✓ *...*

possono essere fruite come un servizio!



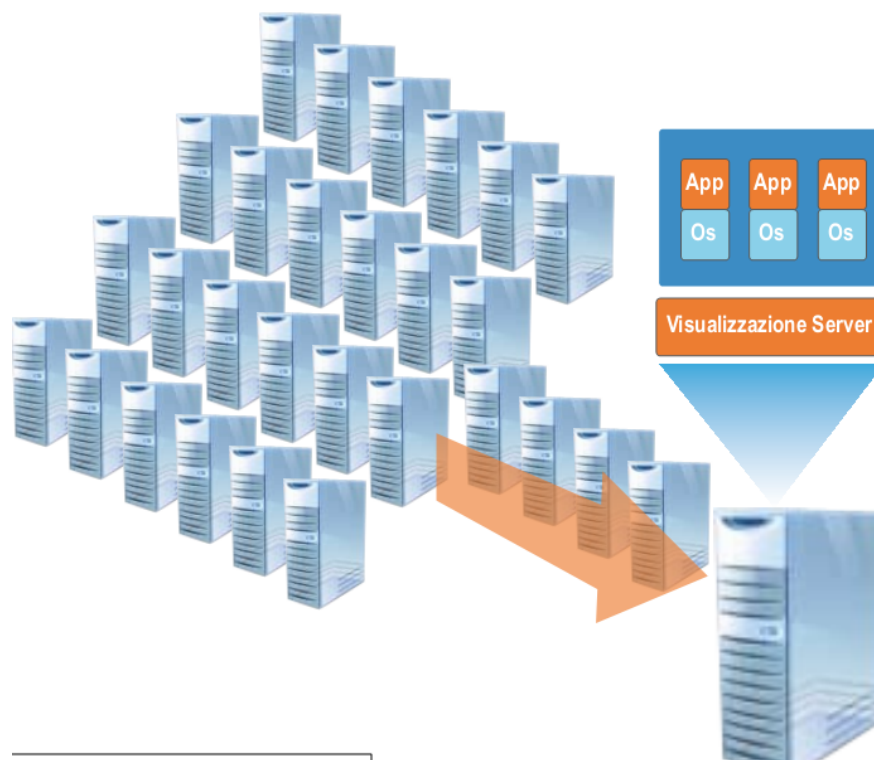
I tipi di cloud



La virtualizzazione

la virtualizzazione permette di “affettare” un potente server in tanti server virtuali meno potenti, ma tutti logicamente autonomi e separati dal punto di vista della sicurezza

Col termine Virtualizzazione si indica la possibilità di potere astrarre alcuni servizi IT dalle rispettive dipendenze (reti, sistemi di storage e hardware), abilitando l’esecuzione di più sistemi operativi virtuali su una singola macchina fisica



A cosa serve l'ICT in azienda?

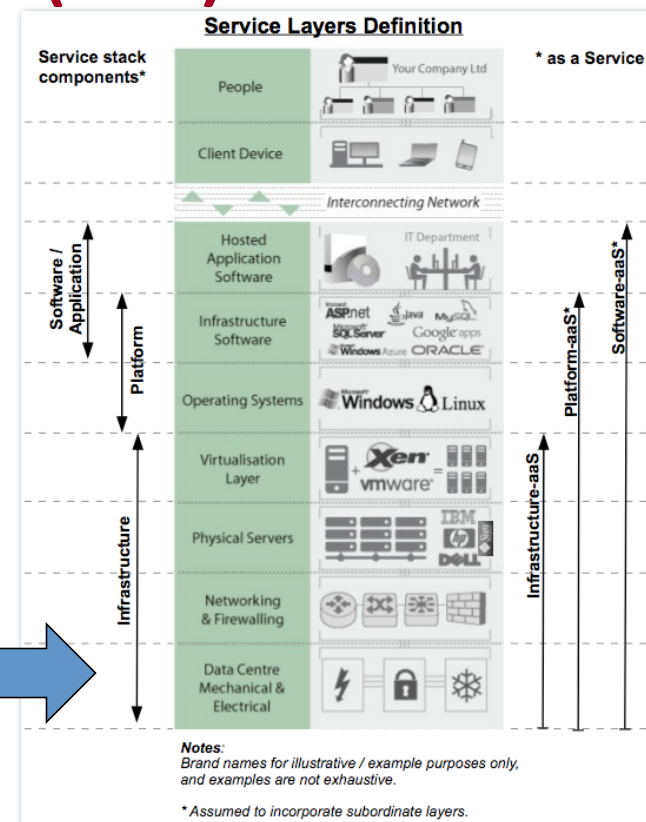
- Scrivere?
- Tenere la contabilità aziendale?
- Emettere fatture?
- Inviare mail?
- Fare conferenze telefoniche?
- Pubblicare un commento su Facebook?



Infrastructure as a Service (IaaS)

Permette di noleggiare capacità di CPU, storage, network e altre risorse come i sistemi operativi e le applicazioni

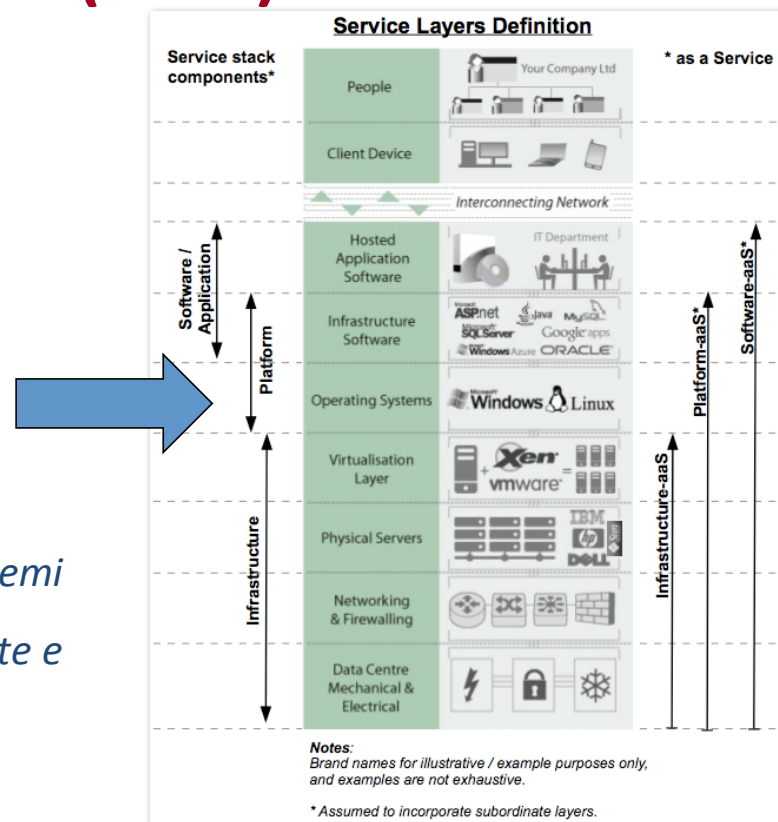
Il cliente ha il controllo su: sistemi operativi, storage, distribuzione delle applicazioni e può selezionare componenti di rete (ad esempio, firewall, load balancer)



Platform as a Service (PaaS)

Permette di sviluppare e distribuire applicazioni create utilizzando linguaggi di programmazione supportati dal fornitore (ad esempio Java, Python, Net)

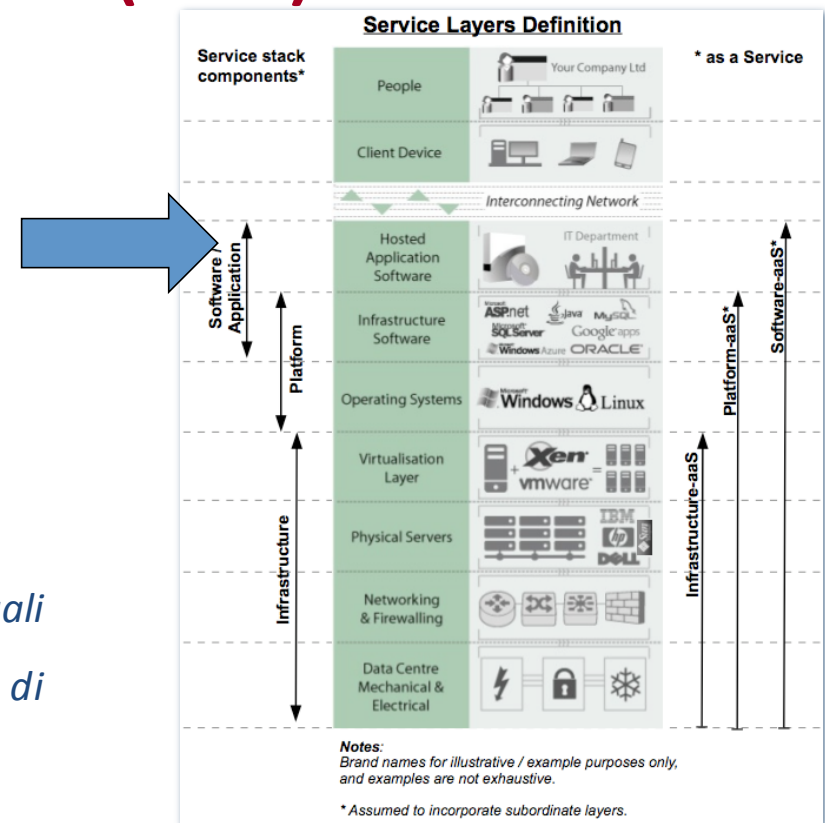
Il cliente non ha il controllo dell'infrastruttura (rete, server, sistemi operativi, storage), ma ha il controllo sulle applicazioni sviluppate e distribuite ed eventualmente sulle configurazioni.



Software as a Service (SaaS)

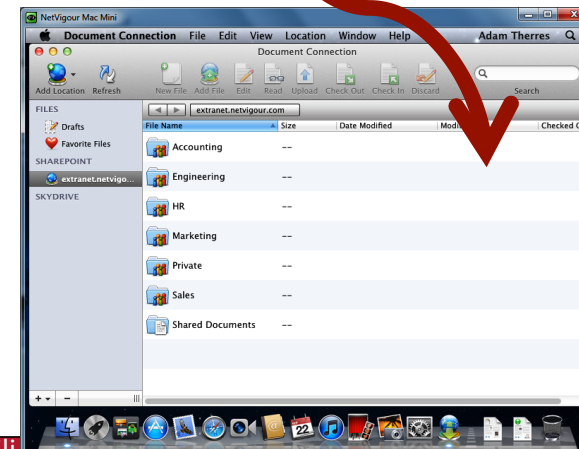
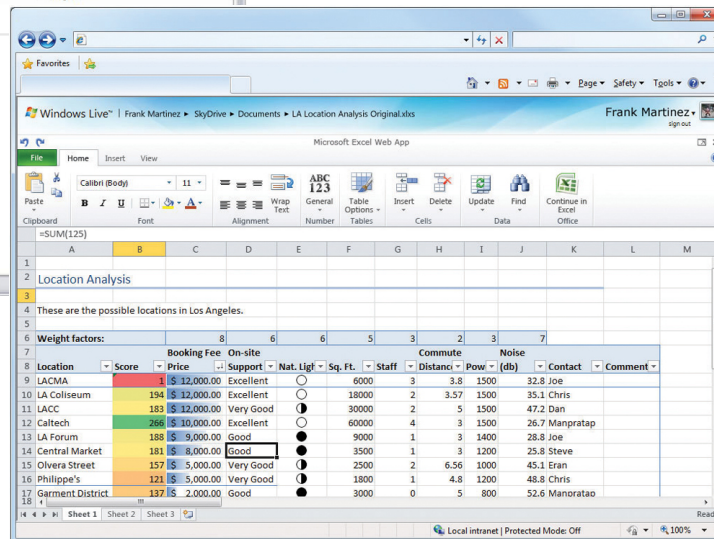
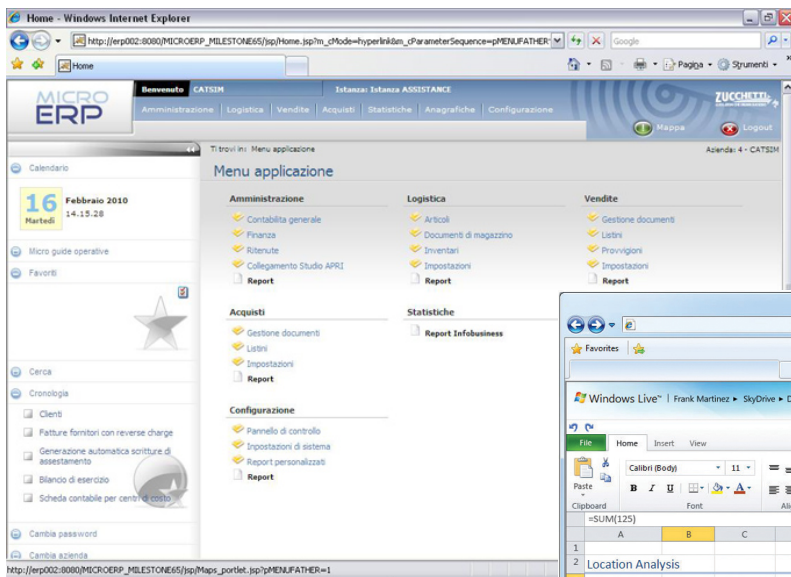
Permette di **utilizzare applicazioni** su una infrastruttura accessibile da vari dispositivi client **attraverso un'interfaccia comune come un browser Web** o un client dedicato (ad esempio una web-based e-mail o un elaboratore di testi)

Il cliente non controlla l'infrastruttura Cloud con eventuali limitate eccezioni (parametrizzazione e impostazioni di configurazione dell'applicazione)



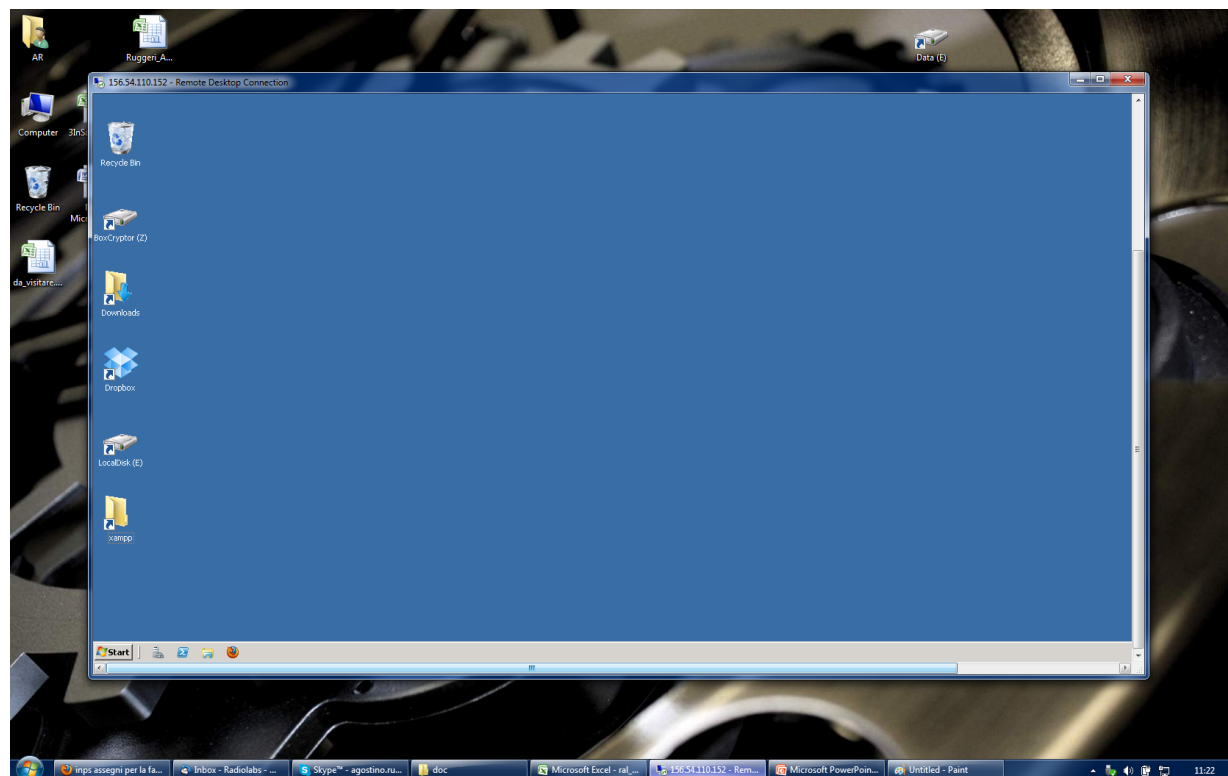
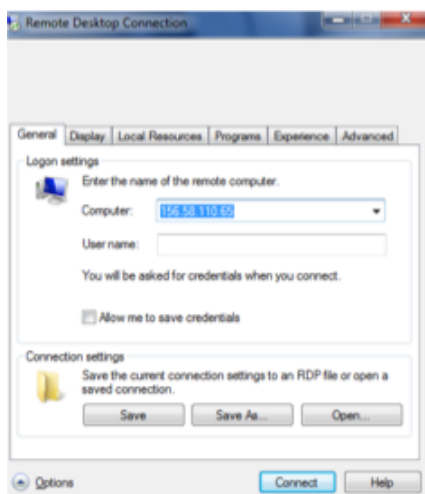
Esempi di SaaS

I servizi sono fruibili generalmente tramite un browser o un client proprietario



Cosa si vede con l' IaaS

Una vista familiare!

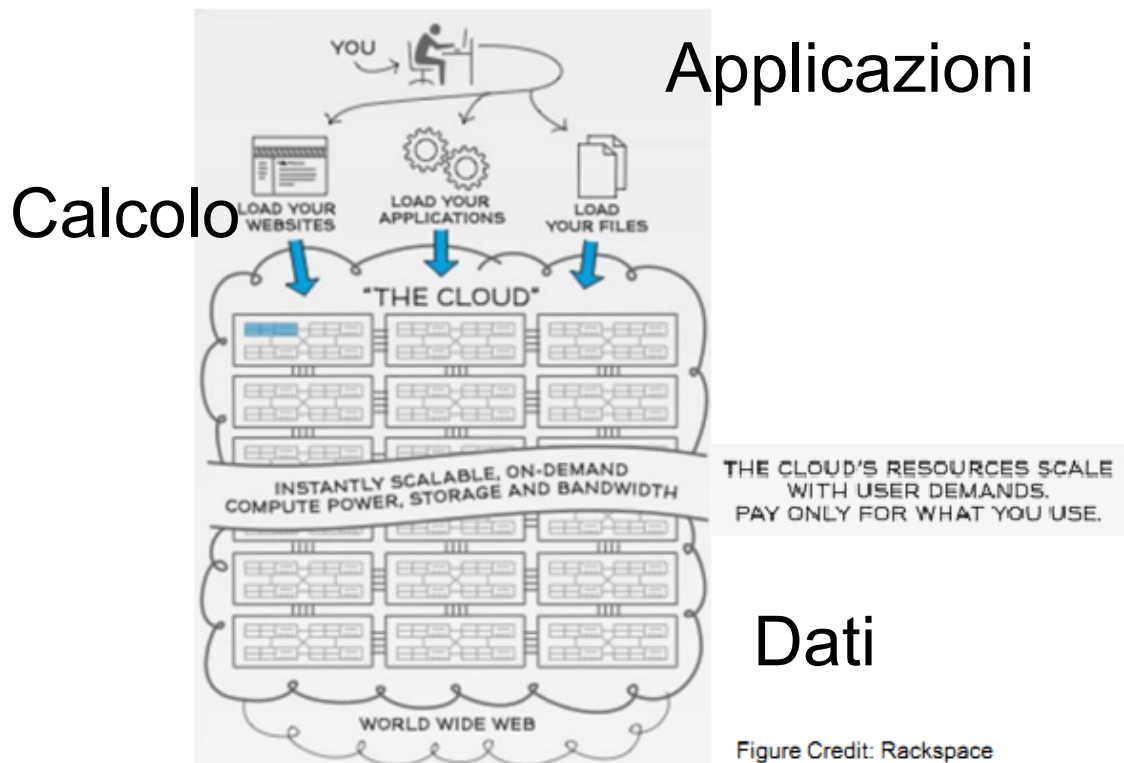


Gestione delle risorse di un server virtuale

Da web si accede alla configurazione del proprio server per le operazioni fondamentali (accensione, spegnimento, ...) oppure per variare la configurazione. Esiste una sezione dove sono registrati i messaggi di log

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Impresa Semplice' web console. The page title is 'web console Ospit@ Virtuale'. The navigation menu includes 'Infrastruttura', 'Server virtuali', 'Servizi attivi', 'Servizi a consumo', and 'Messaggistica'. The main content area shows a virtual machine (VM1) with an 'ON' status. A context menu is open over the VM1, listing various management actions such as 'Visualizza configurazione', 'Gestione server virtuale', 'Accendi', 'Spegni', 'Riavvia', 'Sospendi', 'Resetta la password', 'Aggiorna lo stato', 'Aggiungi risorse...', and 'Avvia variazione risorse'. A large blue arrow points from the 'Gestione server virtuale' option in the menu towards the right side of the screen. The browser's address bar shows the URL 'https://ospita.imp...plice.it/Home.htm'. The Windows taskbar at the bottom shows several open applications, including Skype, Adobe Reader, and Microsoft PowerPoint.

Nuovi Servizi Cloud: in quali contesti operativi?



Increase Productivity of my business processes	Lower Cost Both CAPEX and OPEX
No Risk Keep all my assets safe	No Pain KISS principle (Keep it simple stupid)

Source: Yankee Group, 2010

Cloud Pubblico

Un cloud pubblico è fornito da un provider che rende disponibili, attraverso la rete, risorse come macchine virtuali, storage e applicazioni e che provvede alla configurazione e alla gestione del sistema.

I vantaggi di avere un cloud pubblico sono sicuramente i minori costi e la maggiore efficienza dell'infrastruttura.

I minori costi derivano essenzialmente:

- dall'annullamento dell'investimento iniziale;
- dalla eliminazione di spazi preposti a contenere le macchine (server);
- dal minor consumo di energia;
- dal minor utilizzo di personale IT (l'assistenza per problemi tecnici viene affidata a chi offre il servizio)

Cloud Privato

è sostanzialmente un sistema costituito con server dedicato (di proprietà) di chi utilizza il servizio. Il cloud privato può essere poi collocato presso i locali di proprietà dell'azienda o presso un data center. Solitamente, ciò che spinge un'azienda ad optare per questa soluzione, è la percezione di maggiore riservatezza dei dati essendo questi memorizzati all'interno della propria struttura organizzativa.

- I vantaggi di questo tipo di cloud sono la scalabilità (è più semplice gestire hardware e software con questa tecnologia), il maggior rendimento della struttura IT, la maggiore privacy.
- **Gli svantaggi di questa tecnologia sono gli alti investimenti iniziali e la non eliminazione delle spese IT (personale, corrente, spazio ecc.).**

Un'azienda che decide di gestire il data center all'interno dei propri spazi, deve affrontare tutte le problematiche dall'alimentazione elettrica e il condizionamento dei locali, per arrivare alla sicurezza, al controllo degli accessi e non ultimo al fatto di approntare una connettività all'altezza della situazione

Cloud Ibrido

Il cloud ibrido si presenta come soluzione intermedia fra il cloud privato ed il pubblico. Sostanzialmente questa soluzione prende il massimo dei punti di forza di entrambi i sistemi in quanto l'infrastruttura viene mantenuta sia dal cloud interno sia da un provider esterno

Le due sistemi poi saranno interfacciati per consentire la condivisione di risorse fra i data center.

Il cloud ibrido rappresenta la soluzione ottimale per quelle aziende che dispongono di un'infrastruttura consolidata e che vogliono migrare gradatamente verso un cloud pubblico, oppure per quelle aziende che vogliono delegare la gestione di una parte delle informazioni all'esterno mantenendone altre all'interno.

Quale cloud?



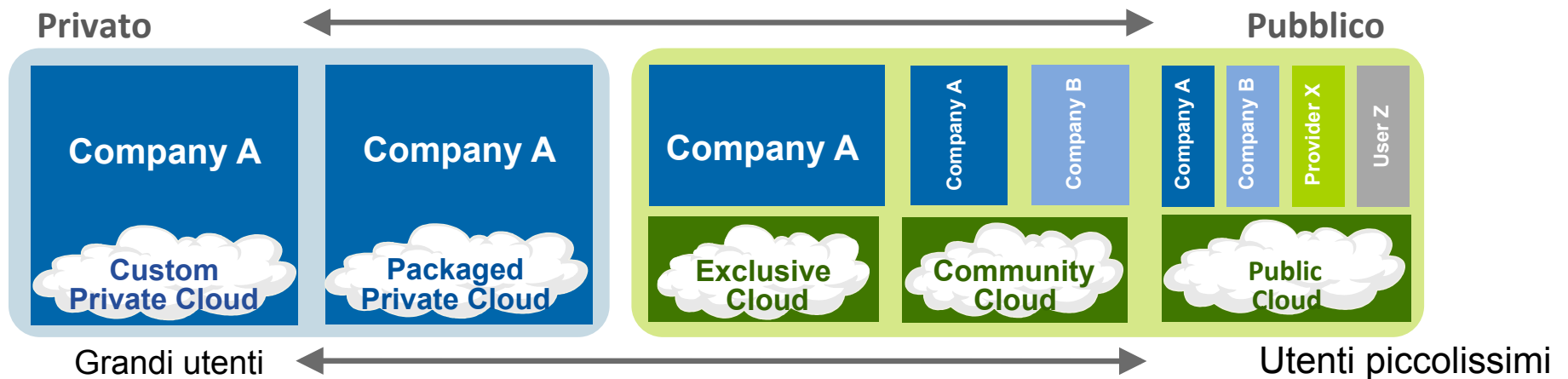
Cloud privato



Cloud ibrido



Cloud pubblico



Virtual Desktop: profili di offerta

Desktop Personale Persistente (DPP)



immagine del virtual desktop dedicata e personalizzata per ogni singolo utente e contiene:

- il sistema operativo e spazio dati
- le applicazioni installate localmente o abilitate da un catalogo condiviso per la singola utenza.

●●● Effort start up
 ● Riduzione TCO
 ●●● Personalizzazione

Desktop personale non persistente (DPN)

immagine del virtual desktop assemblata al momento dell'uso con:

- sistema operativo con immagine condivisa fra tutti gli utenti (stessi patching e setting)
- applicazioni abilitate su base utente da un catalogo condiviso
- spazio dati personale dell'utente



●● Effort start up
 ●● Riduzione TCO
 ●● Personalizzazione



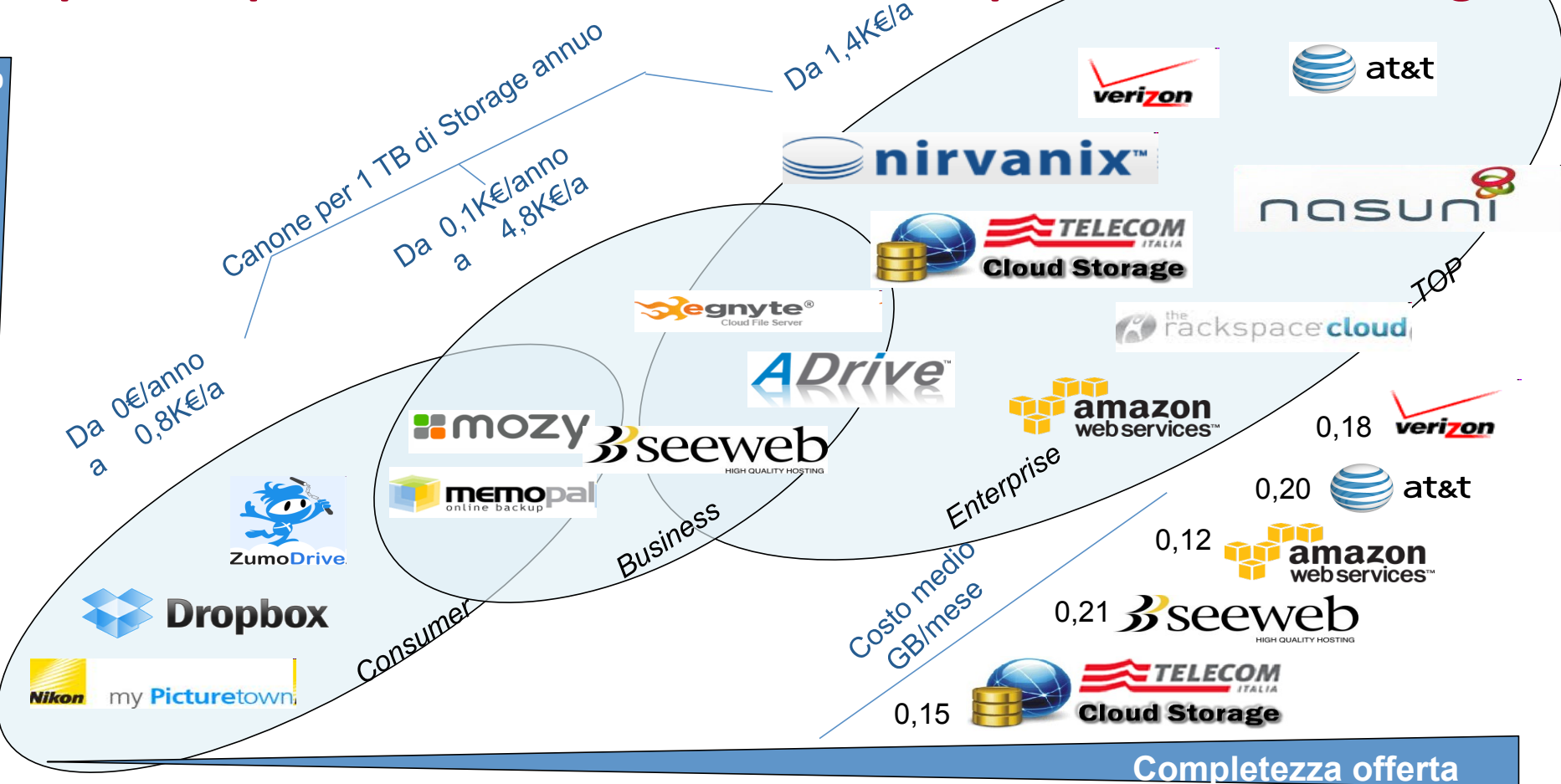
● Effort start up
 ●● Riduzione TCO
 ● Personalizzazione

Desktop non personale non persistente (DNN)

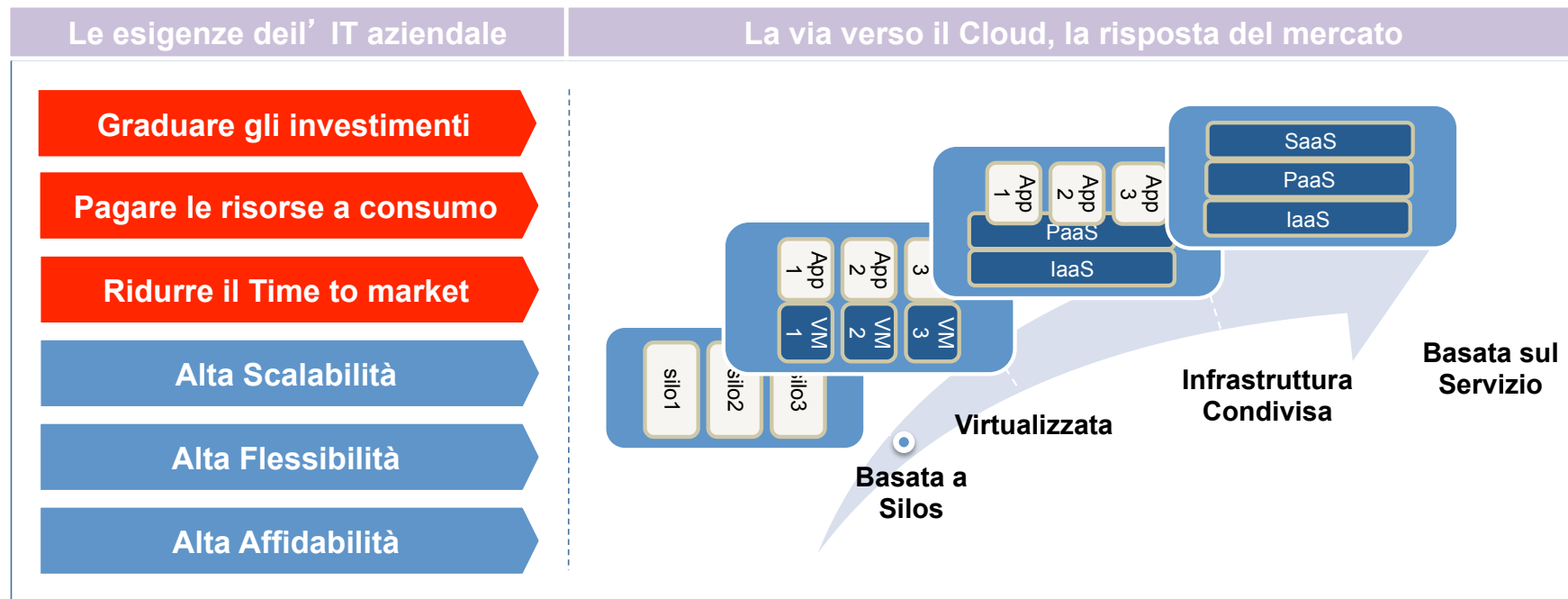
è un caso particolare del DPN dove le applicazioni abilitate sono uguali per tutti gli utenti e non c'è spazio per dati personale (ogni desktop viene assemblato all'avvio ed eliminato a fine sessione)

Il più semplice dei cloud: il contesto competitivo dello Storage

Pricing



La via del Cloud



Quanto costa il mio server in azienda? Un po' di CAPEX...

Esempio di un server di fascia medio-bassa dimensionato per una PMI: preventivo on line



DELL PowerEdge™ T110 II	
Prezzo	1.748,00 €
Sconto	415,80 €
<hr/>	
Subtotale	1.330,20 €

- Processore Xeon E3
- 8 GB ram
- 500 GB HD no RAID
- Windows Server 2012 Essentials Edition
- UPS 500W

(*) Preventivo on line dal sito www.dell.com

Numero di catalogo / Descrizione	Codice prodotto	Qty
Base: PowerEdge T110 II Tower Chassis, Up to 4x 3.5" Cabled HDDs	509987	1
Processore: Intel® Xeon® E3-1220v2 Processor (3.1GHz, 4C/4T, 8M Cache, 69W, Turbo)	703657	1
Memoria: 8GB Memory (1x8GB) 1600Mhz Dual Ranked Low Volt UDIMM (speed is CPU dependent)	774965	1
Sistema operativo preinstallato: Windows Server 2012, Essentials Edition, Factory Installed, Incl. Media	772162	1
Documenti di spedizione: T110II EMEA1 Ship Docs No Power Cord (English/French/German/Spanish/Russian/Hebrew)	509989	1
Configurazione dei dischi rigidi: C1 - No RAID with On-board SATA Controller, Requires 1-4 SATA HDDs	510002	1
Primo disco rigido: 500GB, SATA, 3.5-in, 7.2K RPM Hard Drive (Cabled)	256898	1
Cavo di alimentazione: Italian Spare Power Cord 220V	311556	1
Schede di gestione server: Embedded Baseboard Management Controller	256923	1
Dispositivi ottici: 16X DVD-ROM Drive with SATA Cable	569529	1
Mouse: No Factory Installed Mouse	129756	1
Tastiera: Italian (QWERTY) Dell KB212-B QuietKey USB Keyboard Black	758122	1
Monitor: Display Not Included	5931	1
Gestione dei sistemi: PE T110II Electronic System Documentation and OpenManage DVD	510021	1
Riferimento pacchetto Gedis: PET1102BUE	631797	1
Informazioni sull'ordine: PowerEdge Order - Italy	32390	1
Garanzia di base: 4Mz Basic Warranty, Next Business Day	315107	1

Quanto costa il mio server in azienda?

... e una piccola parte di OPEX:

Alimentatore 400W x 24 ore al giorno = 9,6 kWh/giorno

Costo sola quota energia in bolletta: circa 0,15 € / kWh

Costo energia server/mese = € 43,20



Ma...

Quanto costa la manutenzione ordinaria e straordinaria?

In caso di perdita di dati quanto costa il loro recupero?

Quanto vale il mio tempo perso e quello dei collaboratori?

Aggiornamenti? Licenze? Trasferimento dati?



Facciamo qualche esempio: www.cloud.it

1 Hypervisor: HyperV/LOWCost

2 OS/Template: Windows 2008 R2 64bit

3 CPU (CPU virtuale): 4 (Max 4 Min 1) CPU 0,040

4 RAM (GB): 8 GB 0,032

5 Spazio Disco (GB): 160 GB 0,032

6 Traffico di rete 100Mbit/s flat: Illimitato GB Il traffico interno ed esterno di tutte le schede di rete è incluso nel prezzo e illimitato

7 Licenze Software: Non sono applicati costi mensili e/o di licenza a questo template. -- /--

Dettaglio Costi Cloud Server

Costi a Tariffazione Oraria	Costi a Tariffazione Mensile Solare
0,104	--
Costi Una Tantum	Costi a Tariffazione Mensile
--	--

Proiezioni Aggregate Cloud Server

Costo Orario su 30 giorni
0,104
Costo Mensile
74,880

Alcune cose da sapere

CPU

Le CPU sono virtuali: esistono equivalenze con le CPU reali.

Banda disponibile

Scambiare dati in alcuni casi è

Sistema operativo

Macchina Virtuale

E' l'infrastruttura logica che ospita il vostro sistema. In base alla scelta è possibile accedere a risorse diverse come ad esempio le schede di rete, i sistemi operativi, etc..

NB: se è acceso per 12 ore al giorno per 5 giorni a settimana costa € 26,2 al mese

Win 2008 +
 4 CPU +
 8 GB RAM +
 160 GB storage =
 € 0,104 x ora = €74,8/mese

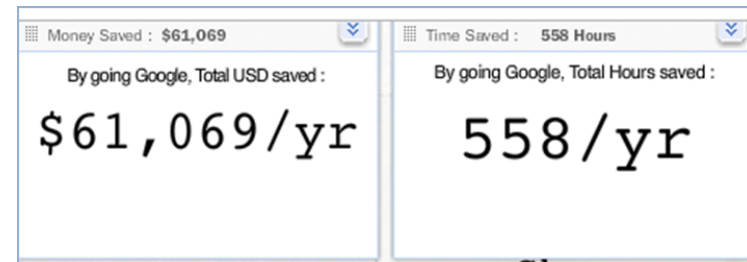
Esempio: www.gonegoogle.com

Return to site X

Edit Assumptions

So, What's your company's name?	<input type="text" value="Azienda Italiana"/>
How many people work at Azienda Italiana?	<input type="text" value="10"/>
What's an IT manager's hourly wage in (USD)?	<input type="text" value="70"/> Reset
How big is a Azienda Italiana employee's email inbox?	<input type="text" value="0.5 GB"/> Reset
About how many spam messages does a Azienda Italiana employee receive in a day?	<input type="text" value="77"/> Reset
Think of the last time you worked on a group project. How many people were on that team?	<input type="text" value="10"/> Reset
And how many revisions of that document were there?	<input type="text" value="5"/> Reset
How much planned and unplanned downtime in minutes does Azienda Italiana experience per month?	<input type="text" value="150"/> <input checked="" type="radio"/> Exchange <input type="radio"/> Groupwise <input type="radio"/> Lotus
What percentage of Azienda Italiana employees use laptops?	<input type="text" value="60%"/> Reset
How much does Azienda Italiana spend on data recovery per employee each year in (USD)?	<input type="text" value="150"/> Reset

Finished editing? [Return to Site](#)



La caratteristiche delle nuvole

1 Service-Based	Il concetto di servizio reso attraverso interfacce standard (self-service UI or API) connette il cliente al fornitore di capacità IT.
2 Scalable and Elastic	I servizi fruiti dal cliente scalano on-demand: è possibile aggiungere o rimuovere risorse secondo necessità
3 Shared	I servizi resi a clienti diversi condividono risorse comuni per effettuare economie di scala.
4 Metered by Use	Ci sono metriche di utilizzo dei servizi che consentono vari modelli di pagamento a consumo.
5 Internet Technologies	I servizi sono forniti attraverso identificazione, formati e protocolli internet.

Nuove risorse per le piccole imprese: ciò che qualche tempo fa era retaggio solo delle grandi....

I tre big delle imprese (moderne?)

- Enterprise Resource Planning (ERP)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Supply Chain Management (SCM)

sistemi informativi dedicati alla gestione

Sono sistemi dedicati alla gestione delle

sistemi informativi dedicati alla gestione di tutti i processi di acquisizione di risorse e materie prime e loro trasformazione in azienda, compresa la spedizione della merce. I SCM seguono tutta la catena della acquisizione delle risorse e della loro trasformazione in prodotti finiti, integrando le informazioni su disponibilità di scorte, tempi di consegna previsti, programmazione della produzione, gestione ottimale del magazzino semilavorati, amministrazione dei lotti di produzione ecc.

Esempio di cloud ERP: Open suite

Due versioni:

Basic : adatta a PMI








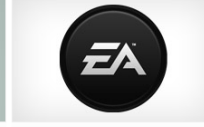
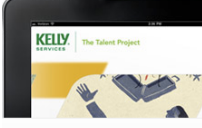



Business: versione completa



Attenzione! Questo è solo uno dei tanti, basta saper scegliere

Processi / funzionalità	€ 29 mese/utente	€ 45 mese/utente
Marketing	-	X
Vendite	X	X
Acquisti	X	X
Magazzini/logistica	X	X
Contabilità Finanza e Controllo	X	X
Gestione progetti	-	X
e-Commerce	-	X
Gestione richieste CRM	-	X
Tipo di istanza	condivisa	dedicata
Spazio disco incluso x utente	1 GB	1 GB
Costo spazio disco eccedente	€ 0,20/Gb al mese	

Esempio di cloud CRM: Sales Cloud vendite & CRM

 <p>NBCUniversal NBCUniversal punta i riflettori sulla...</p>	 <p>Avon Le interazioni sociali sono la base...</p>	 <p>Kimberly-Clark Kimberly-Clark sceglie le tecnologie sociali</p>	 <p>GE Capital La community "social" di GE Capital aiuta a...</p>
 <p>Burberry Burberry entra in contatto con i clienti in...</p>	 <p>Activision Activision lancia una piattaforma di social...</p>	 <p>BMC Software Il CEO di BMC crea un caso di Social Enterprise</p>	 <p>Electronic Arts Electronic Arts passa al sociale per portare i...</p>
 <p>Kelly Services Kelly Services mette in funzione gli strumenti...</p>	 <p>KLM Royal Dutch Airlines KLM spicca il volo con i...</p>	 <p>Rossignol Con Rossignol sciare diventa ancora più...</p>	 <p>Spotify La condivisione sociale è in cima alla...</p>

Attenzione! Questo è solo uno dei tanti, basta saper scegliere

Contact Manager

Gestione dei contatti per un massimo di 5 utenti

4 €

al mese per utente*

Prova gratuita di 7 giorni

- Account e contatti
- Monitoraggio eventi e operazioni
- Integrazione posta elettronica Outlook e Gmail
- Google Apps
- Accesso mobile
- Libreria di contenuti
- Report personalizzabili

Group

Vendite e marketing di base per un massimo di 5 utenti

27 €

al mese per utente*

Prova gratuita di 14 giorni

- Oltre a tutte le funzionalità di Contact Manager include:**
- Monitoraggio delle opportunità
 - Processo di vendita personalizzabile
 - Modelli di e-mail e monitoraggio
 - Acquisizione Web-to-lead
 - Assegnazione, instradamento e punteggio dei lead
 - Cruscotti Digitali
 - Collaborazione Salesforce-to-Salesforce

Professional

Funzionalità CRM complete per team di qualsiasi dimensione.

70 €

al mese per utente*

Prova gratuita di 30 giorni

- Oltre a tutte le funzionalità della Group Edition include:**
- E-mail di gruppo
 - Campagne
 - Monitoraggio dei prodotti
 - Preventivi in tempo reale
 - Gestione dei contratti
 - Previsioni personalizzabili
 - Cruscotti digitali personalizzati
 - Istantanee sui dati analitici
 - Autorizzazioni ruoli
 - Community Ideas

Enterprise

Personalizza il CRM per l'intera azienda

135 €

al mese per utente*

Prova gratuita di 30 giorni

- Oltre a tutte le funzionalità della Professional Edition include:**
- Automazione di approvazioni e flusso di lavoro
 - Team di vendita
 - Gestione dei territori
 - Accesso offline
 - Visual Workflow
 - Script di chiamata***
 - Layout di pagina e profili
 - Siti Web e applicazioni personalizzati
 - Sandbox sviluppatori

Unlimited

Il piano per il successo Premier+ ottimizza CRM per l'azienda

270 €

al mese per utente*

Prova gratuita di 30 giorni

- Oltre a tutte le funzionalità della Enterprise Edition include:**
- Personalizzazioni illimitate
 - Applicazioni personalizzate illimitate
 - Accesso illimitato a più di 100 servizi di amministrazione
 - Risorsa per il successo assegnata†
 - Amministrazione e personalizzazione di applicazioni mobili
 - Aumento dei limiti di memoria††
 - Più sandbox

Benefici e sfide con i Cloud Services?

Grandi benefici potenziali

- **Agilità — Riduce il Time to Market**
 - On-Demand e self-service
 - Consente carichi di lavoro temporanei
 - Sviluppo e installazione rapidissimi
- **Costi — Capitale e Operazioni**
 - Evita gli immobilizzi di capitale e libera risorse cash
 - Sposta i costi dagli investimenti alle operazioni
 - Diminuisce i costi di sviluppo installazione ed operazione.
- **Riduce la Complessità operativa**
 - Modello di costo e di servizio semplici
 - Incoraggia la standardizz. delle procedure.
 - Toglie processi non essenziali

... ma anche seri problemi

- **Security & Compliance**
 - Locazzazione e isolamento dei
 - Problemi legali e forensici
- **Trasparenza & Controllo**
 - Implementazione non trasparente
 - Livelli di servizio non flessibili
 - Problemi di certificazione & audit
- **Service Assurance**
 - Qualità & predicibilità
 - Impossibile controllare oltre il servizio
 - Gestione dei guasti

Benefici e sfide con i Cloud Services?

Grandi benefici potenziali

- **Sfrutta l'innovazione del fornitore**
 - Leading-edge targeted architectures
 - Continuous innovation
- **Nuove soluzioni per il Business**
 - New solutions not feasible before
 - Superior reliability, scalability or security for smaller companies

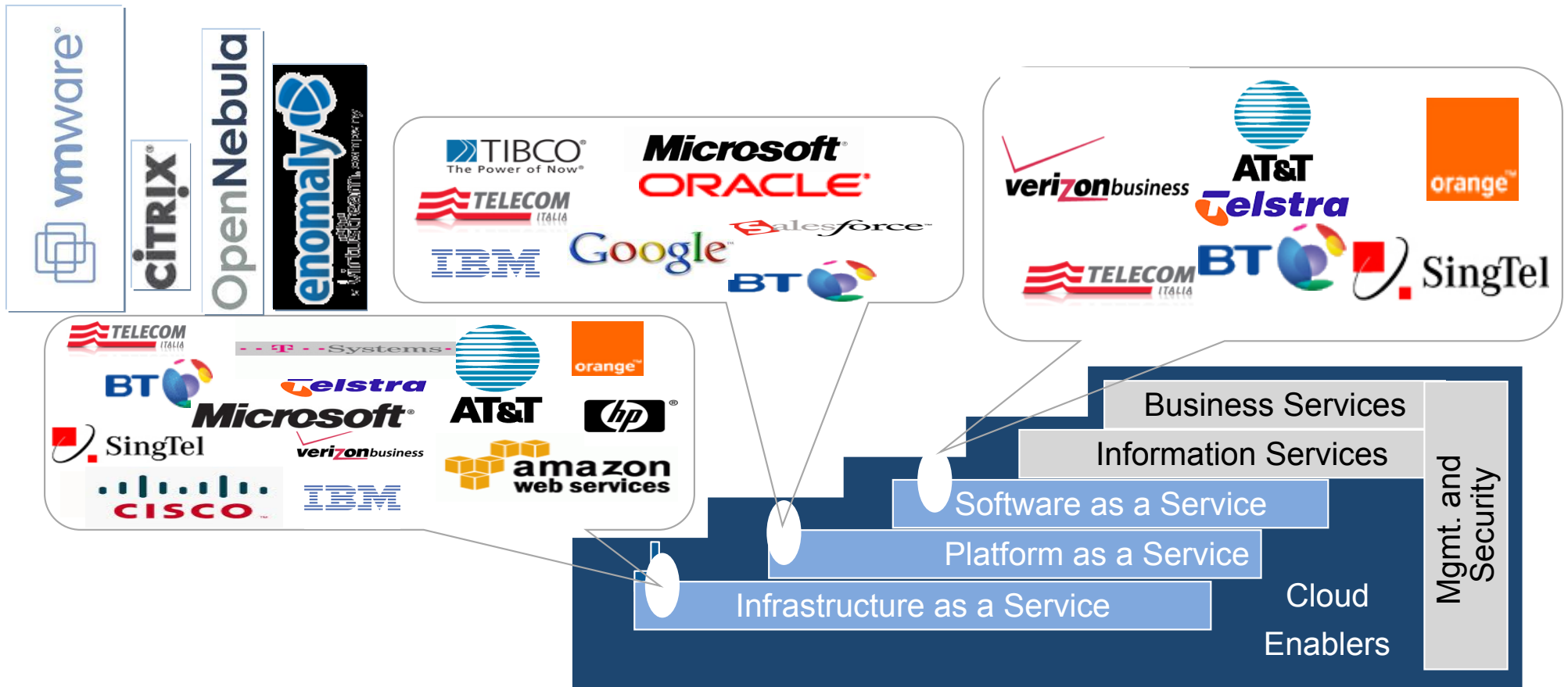
... ma anche seri problemi

- **Integrazione e Portabilità tra cloud diverse**
 - In mancanza di standard si è vincolati al primo fornitore
 - Larghezza di banda, latenza e costo della rete
- **Licenze Software**
- **Verificare il minore Costo verso On-Premises**

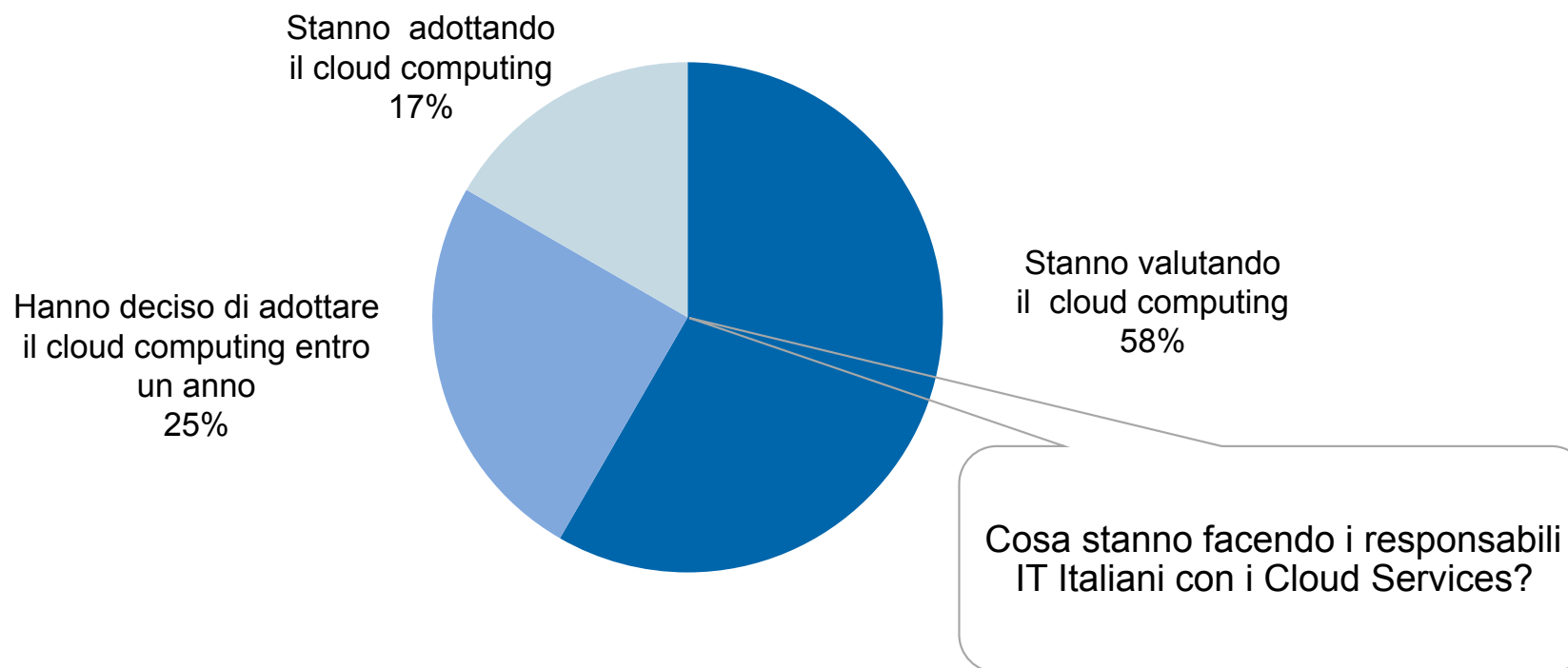
Cosa deve guardare un'azienda per scegliere

- **Strategia:** come è il proprio IT e come può trarre vantaggio cloud computing?
 - Occorre avere una strategia di fronte a questi grandi cambiamenti.
 - Occorre coinvolgere le persone più competenti, capire gli aspetti finanziari e fare valutazioni e simulazioni sul proprio business
- **Governance:** Quando, dove, perchè e come utilizzare il cloud pubblico, di community o privato?
 - Non pensare di spostare tutto l'IT sul cloud
 - Combinare risorse IT condivise con installazioni dinamiche ed isolate.
 - Posizionare la propria IT come un broker di servizio interno per governare il consumo di SaaS

Cloud Services: l'offerta di mercato

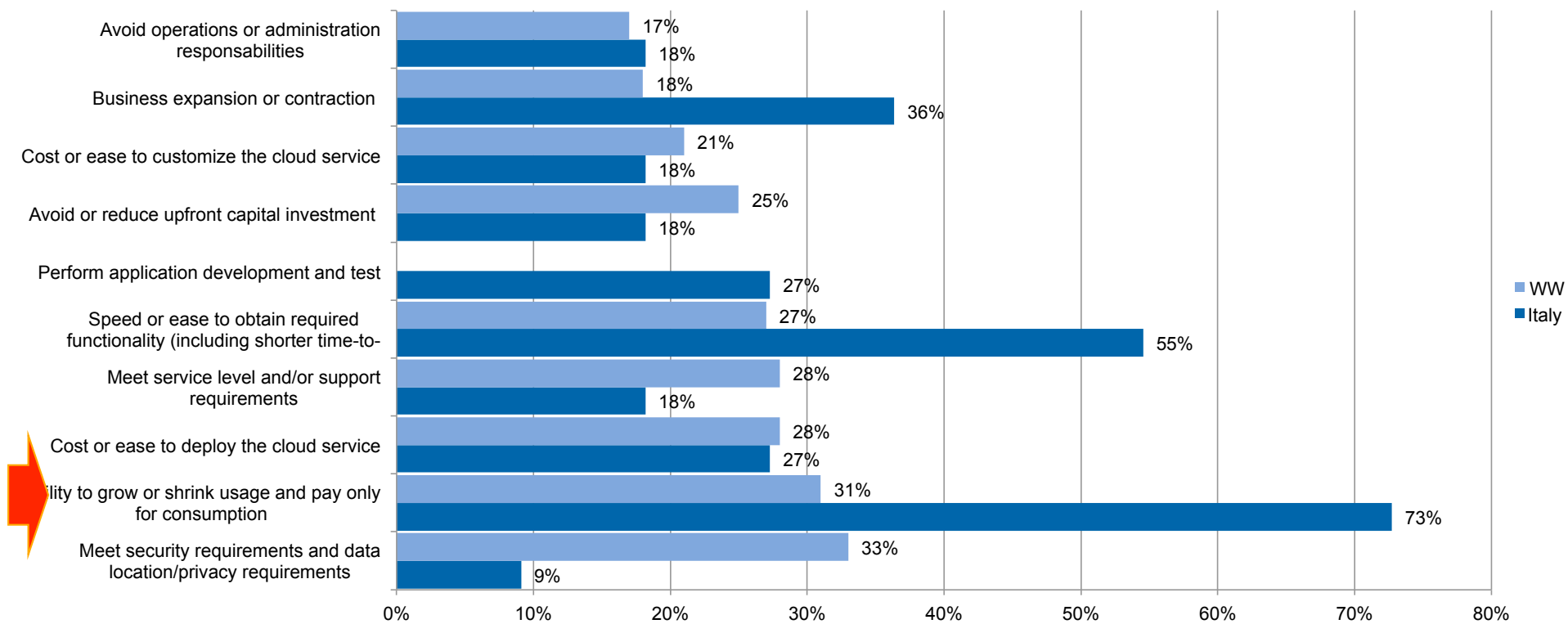


Cloud Services: la domanda



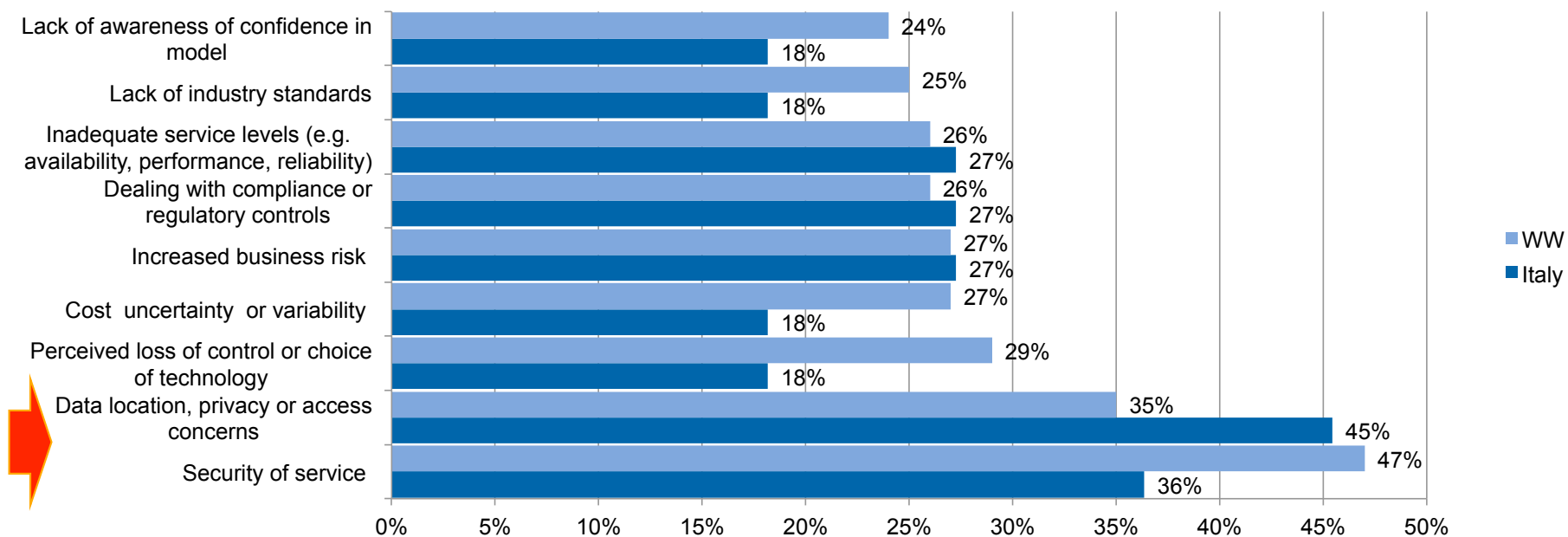
Fonte: Gartner Group, 2012

I principali motivi di adozione



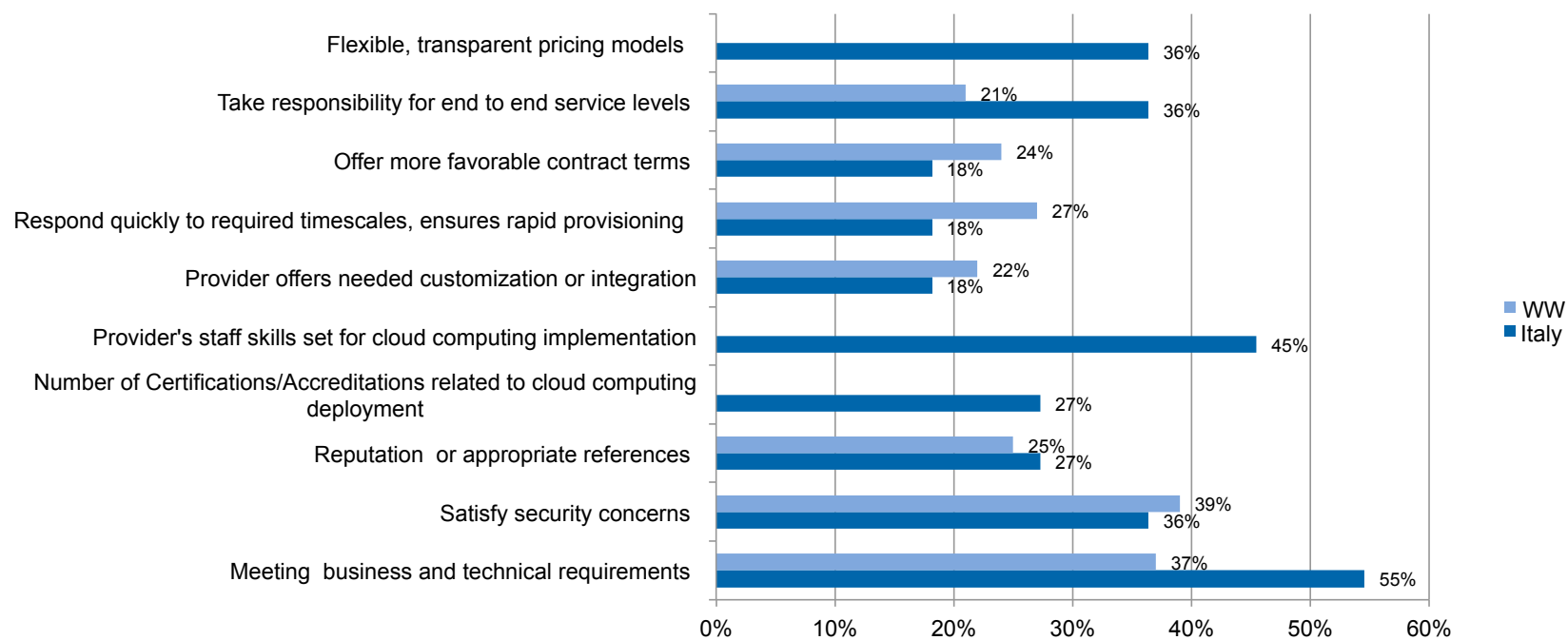
Fonte: Gartner Group, 2012

I principali ostacoli all'adozione



Fonte: Gartner Group, 2012

Scelta del fornitore: i fattori principali

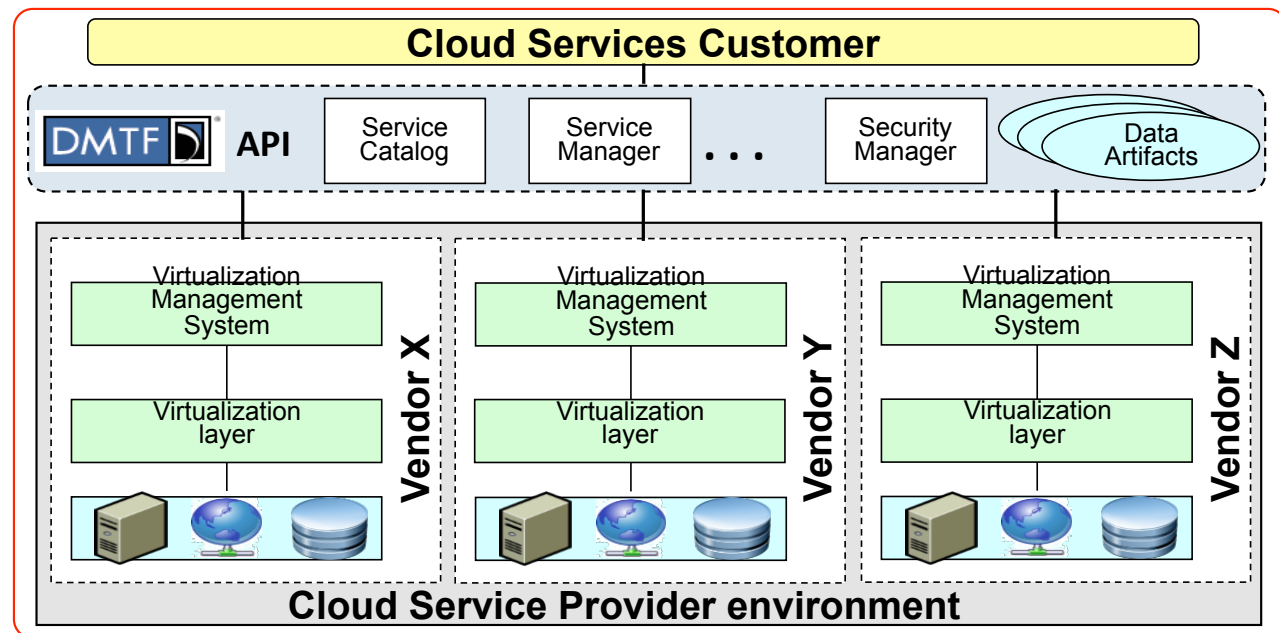


Fonte: Gartner Group, 2012

Cloud Computing: necessità di standard di Management

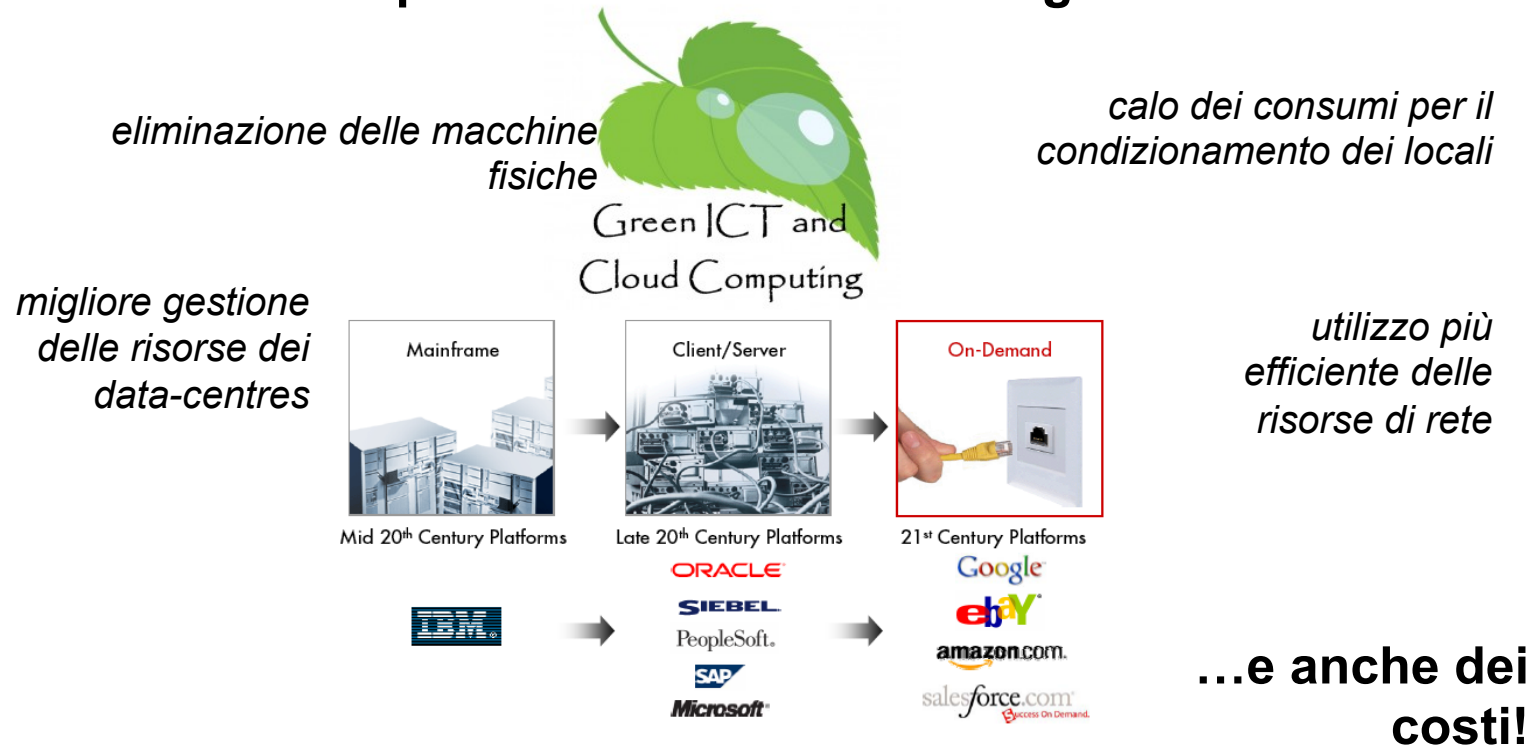
DMTF (Distributed Management Task Force) Gruppo di lavoro sul Cloud Management per la definizione di specifiche standard (API, protocol, information model) per la gestione del ciclo di vita delle risorse cloud (IaaS); release 2011 e 2012.

L'Italia promuove lo sviluppo di "agnostic" APIs (Technology & Vendor independent) per la gestione delle risorse virtuali.



Il Cloud come soluzione Green

Riduzione complessiva dei consumi energetici...



Circa il 50 % (5 TWh) di risparmio energetico potenziale in Italia al 2020

GRAZIE



Breve parentesi sulla privacy

- Cosa accade quando i dati sono conservati in un server estero?
- Quali dati sono “sensibili”?
- Quali controlli e procedure devo seguire per essere in regola?
- ...

I riferimenti ...

- norme Ue (direttiva 95/46/CE)
- norme italiane di cui al c.d. Codice della Privacy (d.lgs. n. 196/2003)

L'azienda (o libero professionista) può usare il servizio di cloud storage sia per i propri file personali (foto, musica ecc.), sia per quelli lavorativi.

Chi può usare il remote storage?

Soluzioni come “Dropbox” possono ad esempio essere utilizzate da liberi professionisti: i dottori commercialisti le possono utilizzare con file di contabilità dei clienti (fatture, ecc.) o per le dichiarazioni dei redditi (quindi con file concernenti spese sanitarie ecc., ovvero dati sicuramente sensibili), magari condividendoli con i clienti stessi, vista la semplicità e l’efficienza dello strumento...

Ma cosa devono fare per essere in regola?

È vietato tutto ciò che non è espressamente consentito!

*il trasferimento anche temporaneo fuori del territorio dello Stato, con qualsiasi forma o mezzo, di dati personali oggetto di trattamento, diretto **verso un Paese non appartenente all'Unione europea**, è vietato quando l'ordinamento del Paese di destinazione o di transito dei dati non assicura un livello di tutela delle persone adeguato”*

(cfr. art. 45 Codice della Privacy).

Cosa non è necessario fare

non è necessaria alcuna notifica preventiva al Garante per il trattamento dei dati non sensibili

Sono dati sensibili:

- a) dati genetici, biometrici o dati che indicano la posizione geografica di persone od oggetti mediante una rete di comunicazione elettronica;
- b) dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, trattati a fini di procreazione assistita, prestazione di servizi sanitari per via telematica relativi a banche di dati o alla fornitura di beni, indagini epidemiologiche, rilevazione di malattie mentali, infettive e diffuse, sieropositività, trapianto di organi e tessuti e monitoraggio della spesa sanitaria;
- c) dati idonei a rivelare la vita sessuale o la sfera psichica trattati da associazioni, enti od organismi senza scopo di lucro, anche non riconosciuti, a carattere politico, filosofico, religioso o sindacale;

...segue lista dei dati sensibili...

- c) dati trattati con l'ausilio di strumenti elettronici volti a definire il profilo o la personalità dell'interessato, o ad analizzare abitudini o scelte di consumo, ovvero a monitorare l'utilizzo di servizi di comunicazione elettronica con esclusione dei trattamenti tecnicamente indispensabili per fornire i servizi medesimi agli utenti;
- d) dati sensibili registrati in banche di dati a fini di selezione del personale per conto terzi, nonché dati sensibili utilizzati per sondaggi di opinione, ricerche di mercato e altre ricerche campionarie;
- e) dati registrati in apposite banche di dati gestite con strumenti elettronici e relative al rischio sulla solvibilità economica, alla situazione patrimoniale, al corretto adempimento di obbligazioni, a comportamenti illeciti o fraudolenti"

Alcune considerazioni...

*non emergono particolari problemi quando il trasferimento, anche temporaneo, fuori del territorio dello Stato, con qualsiasi forma o mezzo, di dati personali oggetto di trattamento e diretto verso un Paese non appartenente all'UE concerne **dati riguardanti persone giuridiche, enti o associazioni in quanto espressamente consentito** dalla deroga di cui all'art. 43, comma 1°, lettera h) del Codice della Privacy.*

... e per le persone fisiche?

Il discorso si fa, invece, **enormemente più delicato** quando i dati trasferiti in paesi extra UE riguardano le persone fisiche in quanto le norme applicabili dettano una disciplina piuttosto articolata.

L'art. 43 del Codice della Privacy consente il trasferimento di dati di persone fisiche (non solo quelli sensibili, ma tutti i tipi di dati, **quindi anche, ad es. la semplice rubrica dei contatti**) in paesi extra UE in una serie di ipotesi (comma 1° lettere b) – g)) tutte, però, caratterizzate dal principio della necessità del trattamento:

però l'utilizzo del servizio di cloud storage è una mera facoltà, una possibilità...

norme dispositive a favore...

La medesima norma prevede una prima soluzione, seppure parziale in quanto autorizza espressamente il trasferimento di dati verso paesi non UE quando:

“l’interessato ha manifestato il proprio consenso espresso o, se si tratta di dati sensibili, in forma scritta”



norme dispositive “contro”

l’Autorizzazione del Garante n. 4/2009 al trattamento dei dati sensibili **da parte dei liberi professionisti** (G.U. n. 13 del 18.01.2010 – suppl. ord. n. 12) prevede che **“il trattamento deve essere effettuato unicamente con logiche e mediante forme di organizzazione dei dati strettamente indispensabili in rapporto all’incarico conferito dal cliente”**

l’impiego di servizi cloud non può certamente configurarsi come strettamente indispensabile con l’incarico conferito.



L'autorizzazione del Garante

Il trasferimento di dati verso un Paese extra UE è ammesso quando è **autorizzato dal Garante** sulla base di:

- adeguate garanzie per i diritti dell'interessato che possano risultare anche da un contratto

oppure

- sulla base di decisioni della Commissione europea che constata un livello di protezione adeguato



Il Safe Harbour

La Commissione europea ha individuato un livello di protezione adeguato a quello vigente nell'ambito dell'Unione Europea in Paesi terzi ai fini della tutela della vita privata o dei diritti e delle libertà fondamentali della persona.

Ad oggi la Commissione ha reputato di poter esprimere un giudizio positivo di adeguatezza nei confronti di **Australia, Canada, Argentina, Ungheria, Svizzera, Isola di Man, Guernsey e Stati Uniti** limitatamente al programma **Safe Harbour**

(Decisione del 26 luglio 2000 n. 2000/520/CE)



Considerazioni

- Le soluzioni di cloud pubblico spesso non danno garanzie sul luogo di residenza del dato.
- Soluzioni più costose consentono di controllare “dove e chi”

La responsabilità è di chi detiene ed usa i dati!

GRAZIE ...ORA È VERAMENTE FINITA 😊

