L'importanza di una corretta amministrazione di sistema per non essere intrappolati nella rete

Facebook e le tentazioni di Internet

di Ferdinando Mazzarella

Facebook, Twitter, Badoo, tutti nomi noti tra i giovani e meno giovani, tutti "luoghi" dove chiunque abbia accesso passa ore a dialogare con amici, amici di amici, e così via. Questo avviene tanto a casa quanto sul luogo di lavoro.

Anzi, secondo una recente indagine pubblicata su "Il Sole 24 Ore" a Ottobre 2009 ogni dipendente dedica ad attività internet non lavorativa una media di circa 2 ore giornaliere ovvero quasi 1 giorno lavorativo su 5.

Questo avviene perché si tende a minimizzare il problema e a non attuare delle regole e dei controlli atti a migliorare le condizioni della postazione di lavoro e gli strumenti che il dipendente ha a disposizione.

La frase tipica è la seguente: i miei dipendenti non fanno queste cose.

Bene, ma secondo i dati statistici qualcuno le fa. Basti pensare alla frequenza con la quale quotidianamente vengono aggiornati i dati su portali come Facebook o Twitter. Milioni di aggiornamenti quotidiani, tutti durante il giorno.

Ora non ci resta che affrontare la realtà e fare qualche conto: 2 ore al giorno per 20 giorni al mese al costo di € 10 all'ora (ottimistico) sono € 400 al mese, pari a 4800 € all'anno. Questo per un unico dipendente!

Altro dato significativo ce lo sottopone Norman ASA, che da una ricerca condotta a livello aziendale fa emergere il problema di efficienza delle postazioni. Infatti secondo questa ricerca 9 aziende su 10 sono soggette a frequenti problemi di affidabilità della postazioni/server

Ferdinando Mazzarella

dovute a cattiva manutenzione e inadeguate infrastrutture informatiche che ne minano anche la sicurezza. Tutto questo ha un costo di almeno 265 Dollari per utente all'anno.

Sicuramente sarà successo almeno una volta di non poter utilizzare il proprio PC perché danneggiato, perché colpito da un virus, per un errore dovuto al sistema operativo e/o ad applicazioni che non dovevano essere installate e che hanno mandato "in crash" il PC. Questo ha un costo doppio, quello del tecnico che deve uscire e quello del dipendente che non produce.

Ne è valsa la pena risparmiare su una corretta manutenzione e buoni strumenti di ripristino?

La legge 196/2003 sulla Privacy e successive modificazioni se correttamente interpretata non è esclusivamente un groviglio di burocrazia ma uno spunto affinché le aziende, studi professionali a quanti sono i soggetti coinvolti possano finalmente regolamentare tutto quell'attività che ruota intorno ad internet e all'efficienza delle infrastrutture informatiche negli ambienti di lavoro.

Ad esempio, ricollegandoci al tempo trascorso dai dipendenti su internet scopriamo che è possibile attuare politiche di monitoraggio e regolamentazione della navigazione aziendale senza appunto ledere i diritti sulla privacy.

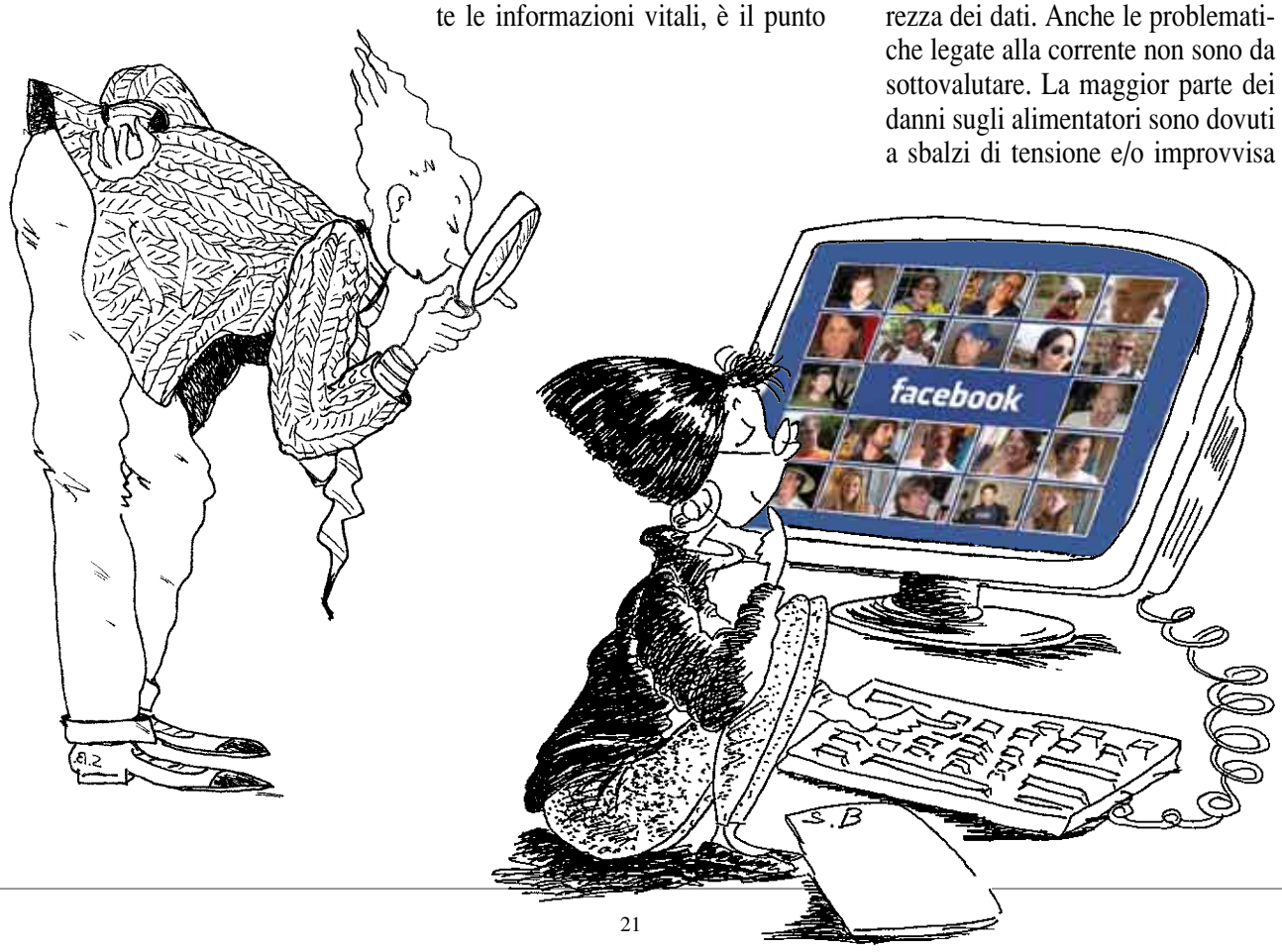
Anzi, la legge stessa "suggerisce" che si attuino a monte modalità di monitoraggio della rete piuttosto che cercare di indagare successivamente ad un evento dannoso per l'azienda. Questo va fatto nel pieno rispetto dei diritti dei dipendenti ed informando prima di iniziare la navigazione che questa è soggetta a controlli di sicurezza e che l'utente ne accetta le condizioni.

E' famoso il caso di circa 3 anni fa quando una società licenziò un proprio dipendente poiché questo era stato scoperto a navigare in internet anche se l'azienda ne aveva espressamente vietato l'uso.

Per "rincarare la dose" furono portate come prove anche il fatto che non solo il dipendente aveva navigato quando non avrebbe potuto ma lo aveva fatto navigando su siti di vario genere, se così vogliamo dire.

Fu confermato il licenziamento ma l'azienda fu multata perché colpevole di violazione sulla privacy. Infatti aveva mantenuto i log di navigazione all'insaputa del dipendente utilizzandoli a riprova del fatto che il dipendente navigava in "acque proibite". Ciò significa che l'aver "visto" dove

il dipendente era stato ne tracciava la personalità, i gusti personali, sinanche le inclinazioni sessuali. Tutto ciò rientra nella sfera della privacy.
Quindi se qualcuno si fosse preso il disturbo di studiare questa legge si sarebbe accorto che avrebbe potuto regolamentare all'origine l'uso di internet e soprattutto attuare le corrette politiche rendendole sempre note ai dipendenti esattamente come vuole la legge.
Regolamentare, mantenere efficienti le infrastrutture sono le parole d'ordine.
Postazioni sicure, corretta gestione dei documenti, creazione ed attuazione di politiche di utilizzo della rete e dei mezzi messi a disposizione dei dipendenti migliorano tutti gli aspetti del lavoro, aumentandone la produttività e diminuendone i costi.
Banalmente la regolamentazione degli accessi in base a username e password è un fondamentale primo livello di sicurezza. Se un utente qualsiasi potesse accedere al vostro PC o al server e rubare o peggo cancellare dati?
Se un utente si mettesse indisturbato alla postazione di lavoro del collega perché non protetta compiendo azioni non lecite, come potremmo risalire a chi ha fatto cosa?
Tutto questo è inevitabilmente legato ad altra voce critica in aziende e studi professionali: i server.
Il know-how di un'azienda è l'azienda stessa; è quindi di vitale importanza salvaguardare le informazioni o dati che compongono l'azienda.
Troppo spesso accade che la perdita di informazioni o dati facciano perdere tempo prezioso al lavoro o peggio ancora facciano perdere lavoro.
Anche solo quando un dipendente non è più nell'organico si deve ricominciare da capo invece che proseguire da dove questo aveva lasciato.
Questo accade perché non vi sono corrette politiche di accesso ai dati regolamentate credenziali univoche (username e password), modalità di archiviazione dati, backup programmati.
Ruolo chiave dei server è esattamente quello di crocevia dello scambio di informazioni all'interno dell'azienda o dello studio, è l'archivio di tutte le informazioni vitali, è il punto attraverso il quale l'azienda decide come gestire le informazioni.
Nella maggior parte dei casi i dati sono salvati direttamente sul PC del dipendente aumentando i rischi di vulnerabilità e di perdita dei dati.
Ecco allora che il server con tutta l'attività sistemistica deve essere gestita in modo logico, ma soprattutto impostato perché possa svolgere tutte le funzioni sopra menzionate in maniera efficiente e sicura.
Il server da solo non sempre è in grado di fare tutte queste attività con la sicurezza che ci si potrebbe attendere.
Poniamo il caso che si rompa l'alimentatore. Gli utenti non sarebbero in grado di raggiungere i dati; oppure che il disco interno si danneggi. In quest'ultimo caso sarebbe anche peggio in quanto si rischierebbe di perdere i dati stessi. Ecco che nel concepire l'infrastruttura dovremo tenere conto di dispositivi di storage, ovvero archiviazione dati, che avendo a disposizione tanti dischi che lavorano all'unisono sono in grado di aumentare il livello di sicurezza dei dati. Anche le problematiche legate alla corrente non sono da sottovalutare. La maggior parte dei danni sugli alimentatori sono dovuti a sbalzi di tensione e/o improvvisa



mancanza di corrente. Fondamentale è quindi prevedere un gruppo di continuità o UPS.
Queste caratteristiche non sono solo tecniche ma legali in quanto la legge 196/2003 impone che siano attuate queste misure di sicurezza.
Ricapitolando a livello server occorre che:

1. ogni utente abbia le proprie politiche di accesso ai dati;
2. tutti i dati, soprattutto quelli ritenuti sensibili, siano costantemente salvaguardati e archiviati (backup);
3. tutta l'infrastruttura di rete sia costantemente monitorata da attacchi.

Oggi dobbiamo anche tenere conto di un altro elemento fondamentale in tutta questa architettura e il buon vecchio telefono. Anzi non è più vecchio e non è più solo un telefono.
Dati e fonia si fondono per far parte di un tutt'uno.
Le nuove soluzioni di centrali telefoniche digitali consentono di interagire con l'infrastruttura informatica, di utilizzare sia linee tradizionali che VoIp, di abbassare i costi di gestione e telefonici.
Quelle funzioni che una volta erano solo ad appannaggio di grossi e costosi sistemi telefonici si possono trovare in dispositivi molto più abbordabili e in proporzione più performanti.
Basti pensare che centrali telefoniche digitali correttamente programmate sono in grado di smistare e automatizzare workflow di chiamate in ingresso, di colloquiare con la rubrica sul PC o meglio ancora interagire con il nostro CRM (customer relationship management).
Possono chiamare una nostra sede secondaria senza spese o possono gestire chiamate che provengono dal nostro sito dove, con un tasto, l'utente che necessita di informazioni ci potrà contattare direttamente o passando da Skype.
Il comparto ICT (information and communication technology) è quantomai cuore pulsante di ogni attività ma da solo non è in grado di funzionare.
La legge 196/2003 identifica una figura specifica che coordina ed è responsabile dell'attuazioni di tutte queste attività. È l'Amministratore di Sistema.
D'obbligo per la legge 196/2003, l'Amministratore di Sistema può essere sia una figura interna, se ne possiede i requisiti, sia una figura esterna, meglio se un'altra azienda specializzata.
Le attività sono molteplici e da coordinare.
Riassumendo l'attività aziendale o professionale potrà essere veramente sicura e produttiva attuando queste importanti implementazioni:

- regolamentare l'utilizzo delle postazioni di lavoro (telefono e pc);
- gestire correttamente server, storage e backup dei dati;
- mettere in sicurezza l'intera infrastruttura (firewall, antivirus, system and data recovery);
- controllare le politiche di sicurezza e manutenzione in accordo con la legge 196/2003 e successive modificazioni;
- verificare ed aggiornare l'impianto telefonico secondo la legge 28 marzo 1991, n. 109 e successive modificazioni;
- scegliere i fornitori di servizi dati e fonia che garantiscano le migliori prestazioni in base alle esigenze.

E' fondamentale scegliere la giusta figura di Amministratore di Sistema oltre, ovviamente, alla giusta azienda partner che si occuperà di implementare e coordinare il cuore delle attività professionali ed imprenditoriali per migliorare efficienza e produttività con minori spese complessive.

Ferdinando Mazzarella
Responsabile progetto Telco ICTree - TIB srl