



# CONSOLONE

## Controlla l'infrastruttura della tua azienda

Con ConsolONE gestisci l'intera infrastruttura tecnologica della tua azienda, monitorandola 24 ore al giorno 365 giorni all'anno. Puoi controllare anche ambienti non di rete come impianti di produzione, di controllo ambientale, di analisi e controllo elettrico, di integrazione con sistemi di building Automation.



Gestione di IoT, Dcim, Cloud, Infrastrutture



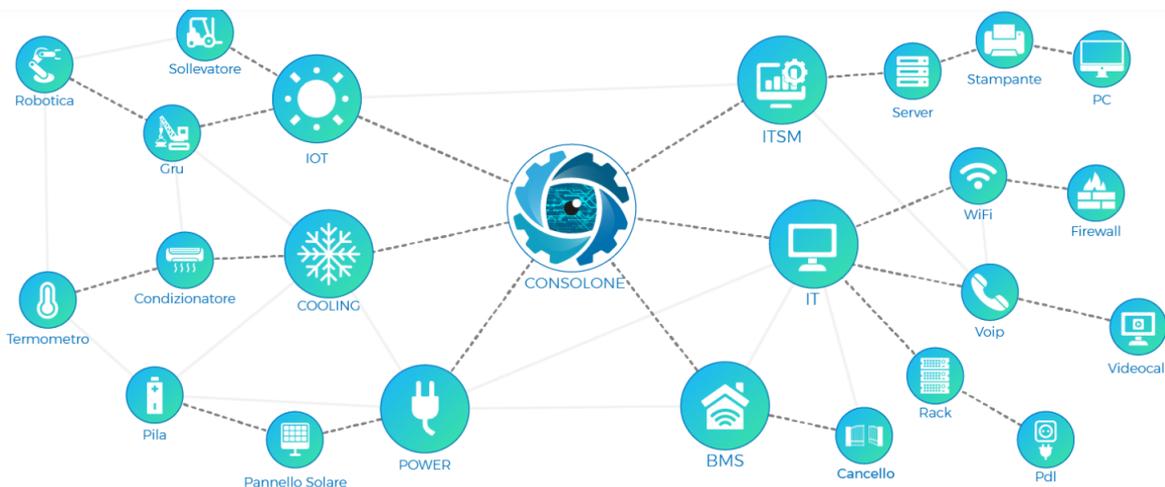
Gestione da qualsiasi luogo



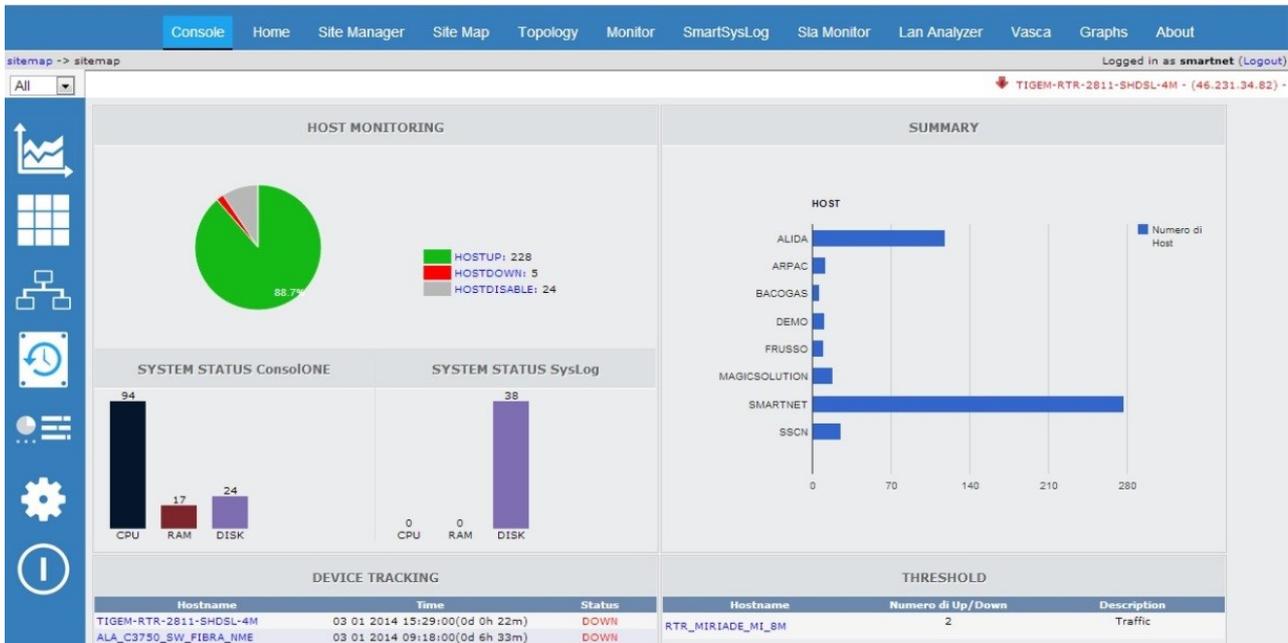
Gestione da qualsiasi device (Tablet, PC, Smartphone)



Facilità di gestione



**ConsolONE®** è stato sviluppato per monitorare e gestire complesse infrastrutture di rete, al fine di localizzare malfunzionamenti, criticità o semplicemente generare una reportistica completa e dettagliata sulle prestazioni e sulle attività degli apparati e dell'intera LAN aziendale, mediante protocollo di gestione SNMP.



Data la elevata sensibilità dei servizi forniti dall'infrastruttura un monitoraggio capillare degli apparati, gestiti via IP (ormai il 90% dei dispositivi) è un'esigenza indispensabile per poter garantire la continuità dei servizi. Uno dei punti di forza di **ConsolONE®** è quello di fornire una console unica per la gestione di TUTTO...se un apparato è gestibile via IP, il **ConsolONE®** lo può monitorare!



**ConsolONE®** è stato progettato in modo da porre le esigenze del cliente sempre in primo piano; tale sforzo in fase di sviluppo garantisce allo strumento:

- 1- Estrema **duttilità** monitoraggio ed eventuali alert (email, sms, chiamata...) profilati in base all'importanza dei servizi;
- 2- **Predicibilità** la possibilità di monitorare un servizio a tutti i livelli della pila OSI permette di anticipare l'insorgere di eventuali problematiche che "a catena" potrebbero portare al blocco dello stesso;
- 3- **Immediatezza** sia negli avvisi sia nella reperibilità delle informazioni sensibili alla risoluzione delle problematiche
- 4- **Personalizzazione** l'implementazione modulare del **ConsolONE®** permette lo sviluppo di eventuali ulteriori plug-in in maniera immediata.
- 5- **Profilazione** Consente di profilare gli utenti in base ai livelli e alle esigenze di servizio garantendo anche la granularità di accesso anche alle apparecchiature di rete associando all'utente di sistema un livello di accesso profilato anche per le apparecchiature di rete
- 6- **Proattività** Il sistema consente di reagire in modo automatico ad eventi, schedulando o lanciando script di primo intervento appositamente predisposti a monte.
- 7- **Sicurezza e affidabilità** il sistema consente anche di garantire affidabilità e controllo di gestione tenendo sotto controllo gli stati e i livelli funzionali garantendo anche in automatico la gestione delle copie delle configurazioni e la tracciabilità delle modifiche per risalire ad eventuali errori umani o ripristinare problematiche dovuti a guasti hardware

Vediamo nel dettaglio quali potrebbero essere le diverse fasi implementative del progetto:

#### **FASE 1 – Progettazione**

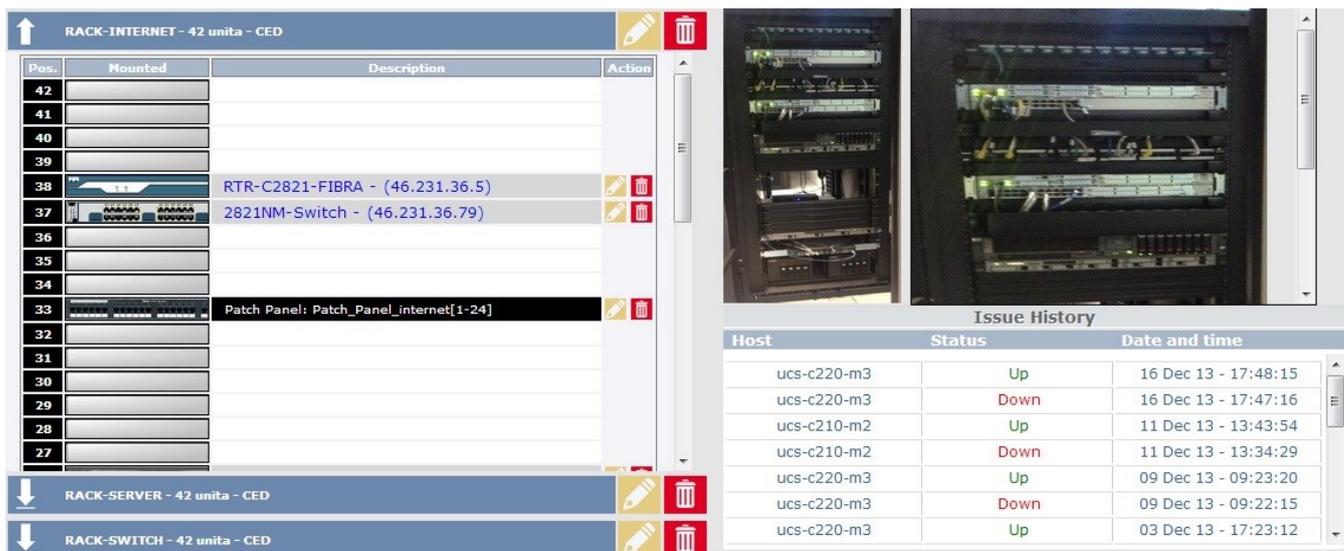
Analisi e Discovery dell'infrastruttura di rete mediante utilizzo dell'utility *Site Manager*. Durante questa fase si definiscono le profilazioni utente e le modalità operative (*cosa si intende monitorare e in che modo: quali apparecchiature sono da considerare critiche, quali thresholds attivare relativi a livelli funzionali e applicativi, configurare modalità di avviso, mail, sms, chiamate telefoniche su fisso o iPhone ...*)

#### **FASE 2 - Configurazione**

Il processo di configurazione del **ConsolONE®** è automatizzato, lavora in background per effettuare la Discovery e la Categorizzazione degli apparati di rete (Switch, Router, Firewall, Stampanti, Server etc.) abbreviando notevolmente i tempi e garantendo una configurazione già orientata all'ottimizzazione del monitoraggio e alla gestione. In tale fase il personale interno delegato all'utilizzo di **ConsolONE®** viene formato; come già detto, le linee guide usate per l'implementazione hanno permesso lo sviluppo di un software estremamente *userfriendly* e il personale sarà in grado di navigare ben presto con semplicità su tutte le diverse *features* del prodotto, anche se la figura non è strettamente di tipo informatico, tanto è vero che il **ConsolONE®** può essere profilato anche ad utenti che lo userebbero per scopi manutentivi non necessariamente di apparecchiature informatiche.

L'interfaccia grafica dei vari moduli, che configurano il **ConsolONE®**, consente di rappresentare e graficare le informazioni in base alle esigenze operative del manutentore.

Di seguito, per esempio, è riportato un esempio di visualizzazione a livello fisico relativo ad un rack di cablaggio.



The screenshot displays a network management interface. On the left, a table lists rack units with columns for position, mounted status, description, and action. The right side shows two server rack images and an 'Issue History' table.

Host	Status	Date and time
ucs-c220-m3	Up	16 Dec 13 - 17:48:15
ucs-c220-m3	Down	16 Dec 13 - 17:47:16
ucs-c210-m2	Up	11 Dec 13 - 13:43:54
ucs-c210-m2	Down	11 Dec 13 - 13:34:29
ucs-c220-m3	Up	09 Dec 13 - 09:23:20
ucs-c220-m3	Down	09 Dec 13 - 09:22:15
ucs-c220-m3	Up	03 Dec 13 - 17:23:12

Di contro il modulo TOPOLOGY permette una modalità di monitoraggio diretta particolarmente utile; l'idea di base è quella di utilizzare uno schema logico (*precedentemente prodotto in fase progettuale*) che consenta, in modalità TOP-DOWN, di iniziare da una schermata di partenza, che rappresenti uno schema WAN generale dell'intera rete a livello macro, e successivamente cliccando con il mouse su schemi di dettaglio consenta di scendere nel particolare, per esempio apparati di distribuzione; in tal modo la navigazione consente di scalare da un quadro generale al singolo dettaglio in cui si evidenziano le problematiche, fino a leggere le informazioni specifiche della singola apparecchiatura su cui si sta riscontrando il problema.

### FASE 3– Consolidamento

Una volta che tutte le configurazioni sono state definite, il personale preposto all' uso di **ConsolONE®** sarà in grado di gestire completamente lo strumento ed effettuare le eventuali "limature" al fine di renderlo perfettamente allineato alle proprie esigenze. Dopo la prima fase di installazione, per la quale è previsto un training on-the-job (*anche via sessione WebEX*) l'assistenza fornita sarà in base alla tipologia di contratto prescelto:

- **Contratto BASIC** Canone **annuo di assistenza** per *minor bug fix* e aggiornamento per le nuove release (**OBBLIGATORIO!**);
- **Contratto NOC** → **canone annuo di assistenza** a 360°, si lavora proprio a 4 mani per qualsiasi configurazione e assistenza per le problematiche relative all'infrastruttura.

La seconda tipologia di contratto risulta particolarmente vincente per le tipologie di infrastrutture nelle quali il reparto informatico vuole sgravarsi il più possibile dalle problematiche squisitamente tecniche, garantendo però un'altissima qualità del servizio.

### FASE 4–Evoluzione

La peculiarità che caratterizza il **ConsolONE®** è quello di porre le esigenze del cliente sempre in primo piano; tale sforzo in fase di sviluppo garantisce allo strumento, *diversamente dagli altri sistemi simili di management*, di non essere un software preconfezionato di cui seguire le logiche funzionali ma è un sistema in continua evoluzione che si adatta alle esigenze operative del cliente, fornendogli le informazioni richieste nelle modalità auspiccate. Per tanto il sistema crescerà e cambierà in base anche alle evoluzioni delle tecnologie emergenti del network e conseguentemente attuerà tutte le linee guida implementative atte a garantire l'integrazione e la gestione di qualsiasi servizio via IP.

Infatti oggi in qualsiasi settore i servizi erogati hanno sempre un'interfaccia di rete per la gestione, standard o proprietaria che sia, e **ConsolONE®** è progettato in modo da porre le esigenze del cliente sempre in primo piano; tale sforzo in fase di sviluppo garantisce allo strumento di interrogare gli stati e riportarne le informazioni graficandole ad uso e consumo del manutentore di turno, basti pensare che ad oggi sono già integrati sistemi di *Domotica, Controllo Elettrico (assorbimenti, carichi, analisi delle fasi ecc., presenza di linea)* ecc., *Controlli Ambientali, Videosorveglianza, Gestione del Parco Auto (in fase di implementazione)* ecc..

Affinché **ConsolONE®** sia in grado di interfacciare sistemi di terze parti o informazioni Modbus e/o Seriali è corredato di un listino di accessori opzionali e certificati che ne consentono l'integrazione.

Alla soluzione **ConsolONE**® possono essere integrati anche servizi complementari sia diretti di SmartNet che di terze parti quali: Vasca, Estensione Garanzia Cisco “Smart CARE” e/o “Cisco SMARTnet” (per garantire la sostituzione dei dispositivi Cisco ritenuti dal cliente più critici), sono inoltre offerte anche attività supplementari di Assistenza Sistemistica e Supporto Telefonico forniti dal personale tecnico SmartNet Qualificato e Certificato, differenziati per tecnologia, livelli e tempistiche di intervento, come dettagliato nelle pagine seguenti.

SmartNet fornisce il supporto in stretta collaborazione con il personale tecnico del cliente, per problemi di rete che richiedano l’assistenza di tecnici qualificati e certificati VMware, NetApp, Cisco di livello L-2, quali: TAC (Assistenza Tecnica Cisco), Supporto e Sostituzione degli Apparati guasti (RMA) coperti da Ext. Garanzia Cisco SMARTnet e/o Cisco Smart CARE. Per eventuali problematiche su apparati Cisco non coperti da Ext. Garanzia SMARTnet/ Smart CARE, una volta individuato il dispositivo guasto, l’approvvigionamento dello stesso sarà a carico del cliente e/o commissionato a SmartNet stessa. Le attività di Assistenza e Supporto, oggetto della presente proposta, sono sintetizzate, dettagliate e quotate nelle pagine successive:

- **Assistenza** basata su **ConsolONE**®
- **Gestione OPZIONALE** dei contratti di Ext. Garanzie Cisco **SMARTnet** e/o **Smart CARE** (se da Voi attivati),
- **Assistenza VpN**, che prevede attività di: installazione, configurazione e riconfigurazioni, supporto e verifica periodica e risoluzione dei problemi software sui dispositivi di rete rilevati durante l’operazione di discovery in fase di Start-Up;
- **Assistenza Sistemistica ON-SITE**, basata su Pacchetti di Giornate Sistemistiche Prepagate x Interventi ON-Site preventivi e correttivi (per la massima efficienza si suggerisce un min. 2gg mese);
- **Assistenza Sistemistica Telefonica**, Pacchetti di chiamate Telefoniche Prepagate STD o su Nr. Unico Cellulare (risposta immediata);

#### **DURATA e COPERTURA del CONTRATTO**

Il contratto ha la durata di un **ANNO SOLARE** e viene rinnovato automaticamente ad ogni scadenza annuale. Il servizio gestisce:

- 🕒 Il monitoraggio continuo del servizio **ConsolONE**®, via VPN, per monitorare l’efficienza operativa della rete,
- 🕒 La sostituzione di apparati guasti Cisco (solo se coperti da contratti di Ext Garanzia Cisco-SMARTnet/Smart CARE e/o di altri Brand).

## ConsolONE® Network Traffic Analysis *(Analisi strumentale del traffico di rete)*

Il Team Cisco "SIP Review" ha approvato e registrato Console-ONE™ nel "Solution Incentive Program di Cisco".

La Soluzione Console-ONE® di SmartNet è identificata con il codice: "Cisco Console-ONE - ID: 321495".

### SERVIZIO OFFERTO

Questo servizio è rivolto a tutti i clienti che vogliono avere piena conoscenza e controllo della propria infrastruttura di rete o che, avendo rilevato problemi di funzionamento della rete stessa, desiderano individuare le reali cause e le effettive soluzioni.

In particolare **ConsolONE®** offre:

- Analisi dettagliata del flusso dei protocolli di rete,
- Rilevazione delle singole attività di ciascun device presente in rete (*quando, quanto spesso e quali protocolli* siano utilizzati),
- Informazioni in formato grafico e tabellare dei dati rilevati al fine di semplificare le analisi e i rapporti sul funzionamento della rete,
- Analisi del traffico dati rilevato, con particolare attenzione ai problemi riscontrati e alle possibili soluzioni degli stessi,

### ESITO

Il cliente riceverà un dettagliato rapporto periodico, contenente:

- Schema della topologia di rete,
- Rapporto sul flusso dei dati (*non sensibili*),
- Descrizione dei metodi utilizzati per l'analisi,
- Rapporto (*basato su RMON e RMON II*) contenente:
  - 🕒 L'utilizzo della rete;
  - 🕒 Il flusso dei dati fra i nodi;
  - 🕒 Il numero di errori e la sorgente degli stessi;
  - 🕒 I protocolli utilizzati; le dimensioni medie delle trame etc .....
  - 🕒 L'utilizzo effettivo di banda per le connessioni LAN/WAN e Internet
  - 🕒 Etc...

In base alle analisi effettuate il cliente riceverà un rapporto delle modifiche che potrebbero essere apportate sulla rete, per ottimizzarne il funzionamento o per eliminare gli eventuali problemi o malfunzionamenti rilevati durante le fasi di analisi.

## Assistenza e Monitoraggio di rete

<u>Cosa fa SmartNet</u>	<u>Cosa ottiene il Cliente</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>🕒 riceve gli allarmi (modalità reactive)</li> <li>🕒 risolve e gestisce i problemi di HW failure</li> <li>🕒 fornisce individuazione, isolamento e troubleshooting del guasto</li> <li>🕒 prende carico del case con il brand fino a completa risoluzione</li> <li>🕒 gestisce database delle configurazioni</li> <li>🕒 aggiorna il SW del router*</li> <li>🕒 supporto specialistico 8 x 5 SBD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🕒 Supporto di tecnici certificati, CCNP, CCDP, CCNA, MCSE, MCP, VMware</li> <li>🕒 Standard Service Level Agreement (SLA)</li> <li>🕒 Elenco degli apparati gestiti che documenta i dettagli di tutti i device monitorati da remoto</li> <li>🕒 Suggerimenti per risoluzione problemi e ottimizzazione</li> <li>🕒 ...focus sulla efficienza dell'intera infrastruttura di rete del Cliente!</li> <li>🕒 Gestione delle garanzie dei prodotti HW e/o SW presenti in rete se coperti da relativi contratti con i Brand originali</li> </ul>

## **MODALITA' DI FORNITURA DELLA PIATTAFORMA ConsolONE®**

\*= La piattaforma è implementata e fornita come macchina virtuale basata su sistema VMWare Esxi, per tanto necessita di un sistema basato su piattaforma VMware per essere installata e attivata.

**I clienti GIÀ in possesso di una piattaforma VCenter** possono ospitare nel loro sistema la macchina virtuale e saranno rilasciati i parametri per la configurazione.

**I clienti che NON hanno ancora implementato una piattaforma virtualizzata** devono acquistare l'opzione **appliance Cisco UCS**, quotato nelle opzioni, sul quale sarà preinstallata e configurata la macchina virtuale.

## **MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO: Installazione, Configurazione e Startup del Sistema**

Le attività di installazione prevedono, a prescindere dall'hardware su cui sarà installata la piattaforma, la messa in servizio del sistema sulla rete del cliente, la Discovery degli apparati e la Configurazione dei sistemi da monitorare, impostando insieme al cliente, *una sorte di training on-the-job*, le credenziali e i settaggi per far dialogare il **ConsolONE®** con gli host di rete da gestire.

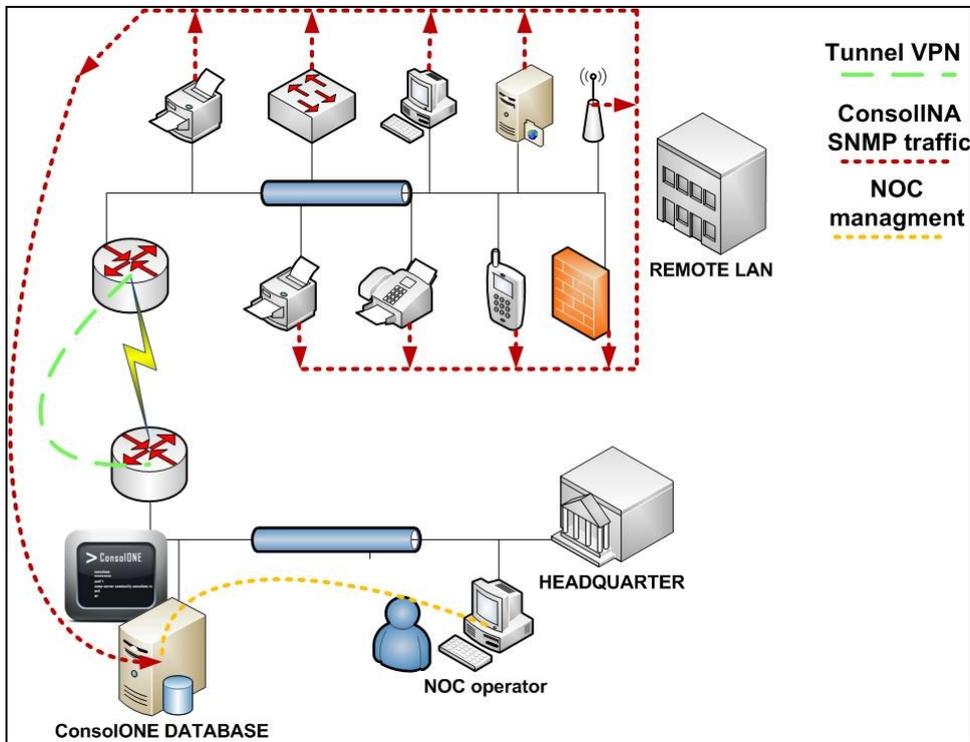
Pertanto saranno:

- *profilati gli utenti per la gestione, impostando livelli di accesso e credenziali secondo le specifiche del cliente,*
- *impostati i valori di soglia e i relativi allarmi come da specifiche del cliente,*
- *realizzati i grafici degli schemi logici come da indicazione del cliente,*
- *impostate le credenziali per garantire gli automatismi di accesso alle apparecchiature per i servizi di backup automatico,*
- *impostate le scadenze delle garanzie HW/SW dei prodotti presenti in rete*
- *contestualmente alle attività, viene svolto il training on the job al personale preposto, per renderlo autonomo a poter modificare aggiungere o profilare, in un secondo momento, tutti i servizi relativi al **ConsolONE®**.*

## SCHEMA DI FUNZIONAMENTO LOGICO

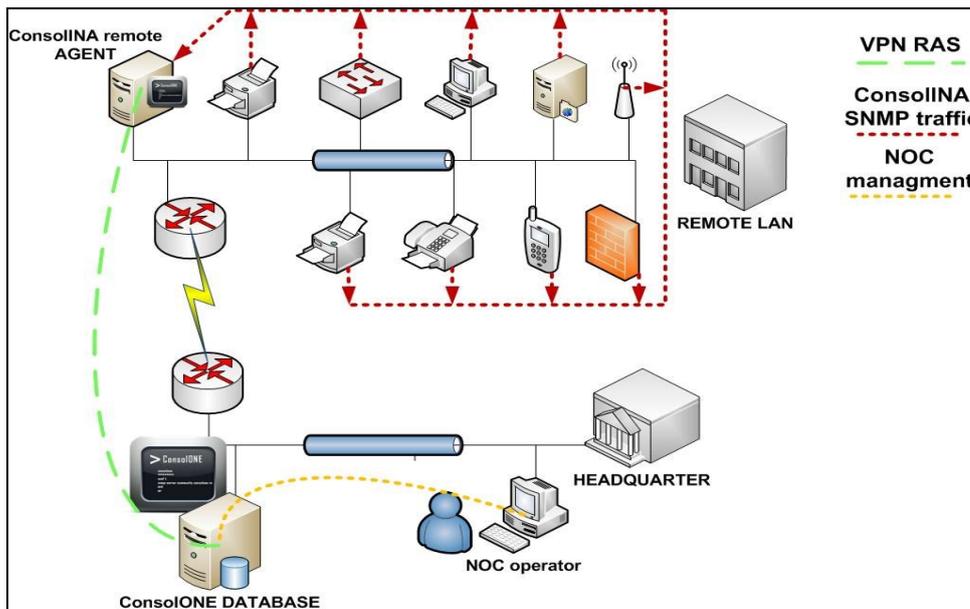
### Scenario 1

Gestione della WAN aziendale e di clienti con cui è possibile stabilire un collegamento VPN 24 h.



### Scenario 2

Gestione della LAN interna aziendale di un cliente mediante l'utilizzo della sonda **ConsolINA**.



## **LIVELLI DI SERVIZIO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA**

La fornitura del sistema **ConsolONE®** prevede la sottoscrizione **obbligatoria** del contratto di supporto per l'upgrade e/o l'update su base annua.

Il servizio può essere erogato con due modalità differenti:

- ASSISTENZA ANNUALE **BASIC UPDATE**
- ASSISTENZA ANNUALE **NOC UPGRADE**

### **ASSISTENZA ANNUALE BASIC**

L'assistenza annuale **BASIC UPDATE**, prevede il diritto da parte del cliente di ricevere, nell' arco temporale dell'anno solare, gli aggiornamenti delle minor releases, dei BUG FIX e delle personalizzazioni relative a prodotti, ritenuti dal fornitore, di comune interesse a livello commerciale (Es. prodotti Cisco, Microsoft, Linux, VMware etc).

Inoltre potrà accedere alla hot-line telefonica per apertura di case secondo gli orari lavorativi (09:30 – 17:30) da lunedì al venerdì, per le quali sarà assegnato un tecnico di supporto fino alla risoluzione del problema.

Eventuali richieste di personalizzazioni, relative a prodotti gestiti da **ConsolONE®**, saranno sottoposte al vaglio del fornitore che si riserverà di verificare se la modifica può essere considerata di interesse generale di mercato e pertanto realizzata senza costi aggiuntivi, diversamente sarà quotato lo sviluppo della personalizzazione.

### **ASSISTENZA ANNUALE NOC**

L' assistenza annuale **NOC UPGRADE**, prevede tutto quanto incluso nella versione BASIC con la possibilità, in più, di poter fruire del servizio NOC messo a disposizione da SmartNet per eventuali gestioni di: allarmi, controlli di stato degli apparati, verifiche funzionali di sistema, per poter agire via VPN direttamente sulla rete del cliente per risolvere il/i problemi se di natura funzionale o, in caso di guasti fisici, avvisare per competenza il personale del cliente preposto per le richieste di assistenza hardware. Tale servizio è esteso, **OPZIONALMENTE**, anche alla giornata del sabato.

Eventuali richieste di supporto in modalità 24x7x4 saranno vagliate di volta in volta per la generazione di un'offerta ad hoc.