



RUBRICA CLOUD COMPUTING

**I NUOVI MODELLI DI CLOUD COMPUTING
PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IN OUTSOURCING
E I MODELLI DI GOVERNANCE ATTUABILI
DALLE AZIENDE COMMITTENTI**

Parlano gli esperti

CLOUD COMPUTING

Il Cloud Computing può essere visto come la sintesi di due fenomeni concorrenti che connotano l'attuale processo evolutivo dei Data Center in termini di missione e tecnologia:

- il diffondersi delle pratiche di Outsourcing per tutte quelle realtà che non hanno l'IT come core business;
- i progressi delle tecnologie di virtualizzazione.

Outsourcing e virtualizzazione sono dunque le leve del Cloud Computing; la prima organizzativa, la seconda tecnologica a vantaggio della possibilità di creare servizi innovativi e articolati.

Il termine viene utilizzato in diversi contesti e spesso in modo poco chiaro e circostanziato, contribuendo alla sensazione di una moda o di una veste marketing usata per cercare di ravvivare un mercato in crisi. Effettivamente le leve di cui abbiamo parlato, l'outsourcing e la virtualizzazione, non sono di per sé scoperte recenti e sarebbero sufficienti per introdurre e spiegare cosa c'è di nuovo nel Cloud Computing.

Ma tutto sommato il nostro settore (quello dell'ICT) ci ha abituato a denominazioni ed acronimi ben più ostici e "nerd", per cui una volta tanto ben venga un nome emozionale che, se non altro, richiama le nuvolette che molti di noi sono abituati a disegnare per rappresentare un sistema troppo complicato.

Ma per non farci mancare nulla ecco tre acronimi nerd che identificano le tre principali tipologie di nuvola:

- **SaaS:** Software as a Service. Una rivisitazione dell'approccio ASP (Application Service Provider), con il quale l'Outsourcer mette a disposizione dei propri clienti dei servizi applicativi (ERP, CRM, Office, Desktop, ...) fruibili attraverso interfacce web.

- **PaaS:** Platform as a Service. Un ambiente completo di infrastrutture, sistemi operativi, librerie, middleware, etc. messo a disposizione in tempi brevi e a costi ridotti rispetto a soluzioni ad hoc, per la progettazione, lo sviluppo, il testing, il rilascio e l'hosting di applicazioni specifiche.
- **IaaS:** Infrastructure as a Service. Risorse elaborative e di rete disponibili on-demand attraverso tecnologie di virtualizzazione. Tipicamente: capacità elaborativa, RAM, spazio di archiviazione, software di base, banda di accesso. Tutti gli spazi e i servizi di manutenzione e aggiornamento sono normalmente inclusi ed erogati in modo del tutto trasparente all'utente.

I player del settore sono diversi: dalle grandi multinazionali come Amazon, Google e a brevissimo iCloud di Apple, a realtà locali specializzate in servizi specifici o di nicchia, ai System Integrator multinazionali, ai service provider nazionali (vedi Telecom Italia con la Nuvola Italiana) che nella costante ricerca di nuovi spazi di mercato con servizi a valore aggiunto, rinnovano la propria immagine avvalorando con il Cloud infrastrutture e know-how di indubbio rilievo.

Molte delle caratteristiche dei servizi Cloud sono generalizzabili alle più comuni pratiche di outsourcing che elenchiamo per completezza:

- **Housing:** si tratta di una sorta di locazione di spazio fisico (metri quadri o spazio rack) all'interno di un Data Center nel quale vengono installati i server/rack del Cliente. L'offerta include tutti i servizi accessori relativi alle infrastrutture fisiche e di rete, nonché servizi di manutenzione di base dei server ospitati.
- **Hosting:** diversamente dall'Housing tutti i sistemi, server e sw di base sono di proprietà

del Provider, come tutte le infrastrutture fisiche e di rete; su questi sistemi il Cliente può installare le proprie applicazioni. L'hosting può essere dedicato, quando i server sono dedicati ad un solo Cliente o condiviso, quando gli stessi server sono utilizzati per più Clienti. Quest'ultimo caso, quando realizzato attraverso tecnologie di virtualizzazione, può essere assimilato al servizio IaaS (Infrastructure as a Service) del Cloud Computing.

Oltre a questi esistono molti altri servizi che possono essere erogati in outsourcing: servizi di rete, Internet/Intranet, telefonia, fleet management (postazioni di lavoro), desktop management ed altri.

Non ci dilungheremo sui servizi disponibili che hanno generalmente caratteristiche vantaggiose ed innovative per molti aspetti, ma cercheremo di focalizzare i principali elementi di attenzione che accomunano i modelli di outsourcing e quelli più specifici del paradigma Cloud, con l'intento di contribuire ad una scelta consapevole.

Le leve che spingono il mercato verso l'outsourcing dei servizi IT sono diverse, ma in estrema sintesi sono riconducibili a due grosse opportunità per le aziende clienti:

- focalizzarsi maggiormente sul proprio core business;
- ridurre i costi.

La prima leva si basa sull'assunto che esternalizzare servizi non strategici consenta di recuperare risorse da destinare ad attività a maggiore valore aggiunto per il business dell'organizzazione (il core business appunto), qualora non fosse proprio l'IT.

La seconda sul fatto che organizzazioni che hanno come missione l'erogazione di servizi IT, oltre a farlo meglio di chi ha ben altro come prodotto, hanno la possibilità di fare economie di scala ed offrire gli stessi servizi a costi inferiori di quelli necessari di una gestione *in house*.

Le due leve inducono una serie di ulteriori benefici quali: la variabilizzazione dei costi, l'innovazione tecnologica più immediata, poter disporre di ambienti di sviluppo e programmazione quando necessario, la continuità del business, la sicurezza gestita.

Naturalmente esistono benefici anche per chi offre i servizi che, grazie proprio all'innovazione tecnologica e alle maggiori possibilità offerte dalla virtualizzazione, consente oltre alle economie di scala, di differenziarsi sul piano della varietà di servizi offerti (soprattutto nelle varianti SaaS e PaaS), della qualità e delle prestazioni, della trasparenza.

Ma oggi a che punto siamo? Qual è la maturità dei servizi di Cloud Computing? Quali le differenze tra i principali provider? Quali sono le esperienze dei Clienti, i problemi che incontrano; in che modo possono attuare modelli di governance che gli consentano di controllare la qualità dei servizi ricevuti ed indirizzare i fornitori nei cambiamenti necessari per il proprio business, senza diventarne succubi? Quali sono in questo campo le tendenze e i suggerimenti che si possono dare per migliorare?

Nei prossimi articoli approfondiremo l'argomento e daremo delle risposte coinvolgendo esperti del settore ed operatori.
Stay tuned!