

EDP

c-level

Le scelte e le strategie tecnologiche in una delle poche aziende italiane del Web che si sono affermate a livello internazionale

## IL BUONGIORNO

# SI VEDE DALLA SICUREZZA

di Giuseppe Goglio

**R**aro esempio di azienda .com sopravvissuta alla selezione d'inizio millennio, ma anche d'impresa tecnologica italiana capace di affermarsi a livello globale, **Buongiorno** è un testimone dello sviluppo dell'economia legata a Internet degli ultimi dieci anni, gli stessi dei quali ha festeggiato la ricorrenza non più tardi di qualche mese fa. La crescita registrata nel corso del decennio e la natura dei servizi erogati è stata però accompagnata da altrettante problematiche legate alla sicurezza, un fattore cruciale non solo dal punto di vista infrastrutturale ma anche e soprattutto in considerazione della delicatezza legata al trattamento dei dati personali dei propri clienti. Se oggi **Buongiorno** è riuscita a consolidare la posizione nel mercato, una parte dei meriti va attribuita proprio a un approccio ai vari aspetti

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

riconducibili alla sicurezza capace di garantire le necessarie difese su tutti i fronti. «Possiamo definirci un'azienda operativa 7x24 nel vero senso della parola, dal momento che i nostri servizi di fruizione dei contenuti sono distribuiti in tutto il mondo - afferma Alessandro Gatteschi, global head of technology and delivery di Buongiorno -, suddivisi su due fasce di utenza e supportate da una terza rappresentata dal laboratorio interno». Sul fronte b2c l'azienda è infatti impegnata nell'assistere i clienti interessati ad accedere direttamente ai contenuti, mentre nel b2b il servizio viene erogato per conto degli operatori nel mondo Tlc. Nel primo caso, un malfunzionamento dei sistemi comporta una perdita diretta negli introiti dovuto per esempio all'impossibilità di concludere una procedura di iscrizione. «Il b2b è invece un ambiente più di tipo tradizionale, dove la gestione di contenuti, portali e programmi di fidelizzazione è regolata dai tradizionali parametri di Sla (Service level agreement) di una società di servizi». Tra i clienti di Buongiorno rientrano O2 in Gran Bretagna, Proximus in Belgio, Tim in Italia, Spirit negli Usa e operatori in Argentina e in India.

La continuità dell'infrastruttura prende spunto da un principio chiave: «L'IT è allineata all'impostazione di business, quindi con strutture distinte per b2c e b2b alle quali se ne affianca una

terza destinata ai nuovi mercati in cantiere, tra cui il "poker online" - spiega Gatteschi -. Inoltre, abbiamo due strutture verticali, una per le piattaforme applicative e la seconda per l'erogazione dei servizi. Infine un'ultima per la gestione interna».

In termini tecnici, tutto questo trova espressione in due data center principali: uno a Milano dove risiedono cinquecento server e il secondo a Parma capace di ospitarne 150. «Abbiamo ancora qualche installazione in Argentina, in Austria e negli USA, ma servono soprattutto per i servizi strettamente locali»:

## Il modello Internet insegna

L'affidabilità dei sistemi e la fruibilità dei servizi fanno leva prima di tutto sullo stesso principio alla base di Internet: «Ci serviamo di infrastrutture che ci permettano di realizzare delle subnet indipendenti tra loro. A ogni cliente corrisponde una subnet che non dipende dalle altre, protette sempre da firewall e switch di ultima generazione. In questo modo si riesce a creare all'interno della stessa rete una serie di reti private per le singole applicazioni». Soprattutto per quanto riguarda la clientela aziendale, a fianco degli interventi fisici sulla rete non viene trascurato l'aspetto legato all'immagine di azienda affidabile: «Stiamo mettendo a punto processi di gestione della sicurezza in grado di arrivare alla certificazione ISO 27001, grazie alle quali riuscire ad anticipare le esigenze dei clienti corporate.

È un processo ormai a buon punto, che pensiamo di concludere nel giro di un anno». Senza trascurare un ulteriore

aspetto, nel quale avere la sede in Italia si rivela un aiuto inatteso: «Riguardo alle normative, l'esigenza di sicurezza è aumentata anche dal tipo di dati che trattiamo, vale a dire i numeri di telefono personali. È un aspetto che inquadrano

da un punto di vista italiano, ma l'Italia è quanto meno allineata al resto d'Europa, se non più avanti, e sicuramente più restrittiva degli Usa e delle altre nazioni in genere. Quindi, prendendo a riferimento la normativa locale ci sentiamo tranquilli».

## Nuovi attacchi, nuove contromisure

Nasce invece tutta all'interno del proprio data center, con un apporto importante fornito da

consulenti specializzati ("la sicurezza non è una materia dove si può essere troppo autodidatti"), la strategia per la protezione dei dati e dei sistemi. «Rispetto al passato, quando lo scopo degli attacchi era soprattutto il Dos, ora l'obiettivo principale degli hacker è inviare Sms gratis. Per superare il problema abbiamo adottato una tecnologia Ibm grazie alla quale nel giro di un anno siamo riusciti a pulire il traffico e ridurre del 15% l'utilizzo della banda. Significa anche tutelare meglio i propri investimenti e rimandare il momento di aggiornare i sistemi». All'interno di una infrastruttura di rete tutta a 10 Gbps, l'efficacia delle barriere esterne è affidata a un altro particolare accorgimento: «Applichiamo una logica dual band, impiegando firewall al top di gamma di Cisco e Fortinet, per aumentare le difficoltà di hackeraggio. Con due sistemi diversi, è necessario più tempo e in questo modo aumentiamo la possibilità di identificare l'autore».

## Il pericolo viene dall'esterno

Resta meno preoccupazioni invece il fronte interno della sicurezza, con poche regole ma chiare. «A parte l'affermazione forse un po' scontata che ci fidiamo dei nostri colleghi più di chi cerca di attaccare i nostri sistemi, lavoriamo comunque molto con analisi dei log relativi agli accessi, utilizzando anche sistemi di tracciamento delle singole attività. Sempre con un occhio attento alla privacy». In questo caso, il supporto è fornito da una soluzione di produzione israeliana capace di agevolare la gestione delle password e rilevare all'istante qualsiasi malfunzionamento o situazione anomala verificatasi a seguito di accessi non autorizzati o azioni al di fuori del proprio profilo. «Possiamo contare su un servizio di service management appoggiato su un sistema residente in Sudafrica e una serie di controlli di secondo livello specializzati sulle applicazioni residenti nel territorio dove viene erogato il servizio». Per completare il quadro della sicurezza all'interno di **Buongiorno**, non può mancare una dose massiccia di ridondanza applicata a più livelli. «Tutti i sistemi sono clusterizzati dalla nascita, compresi quelli a uso interno, mentre una selezione di applicazioni cruciali è in disaster recovery caldo - conclude Alessandro Gatteschi -. Per quanto riguarda

i dati, ci appoggiamo a dispositivi Emc sia per le problematiche hardware sia per la componente software Legato e vengono conservati in archivi separati».



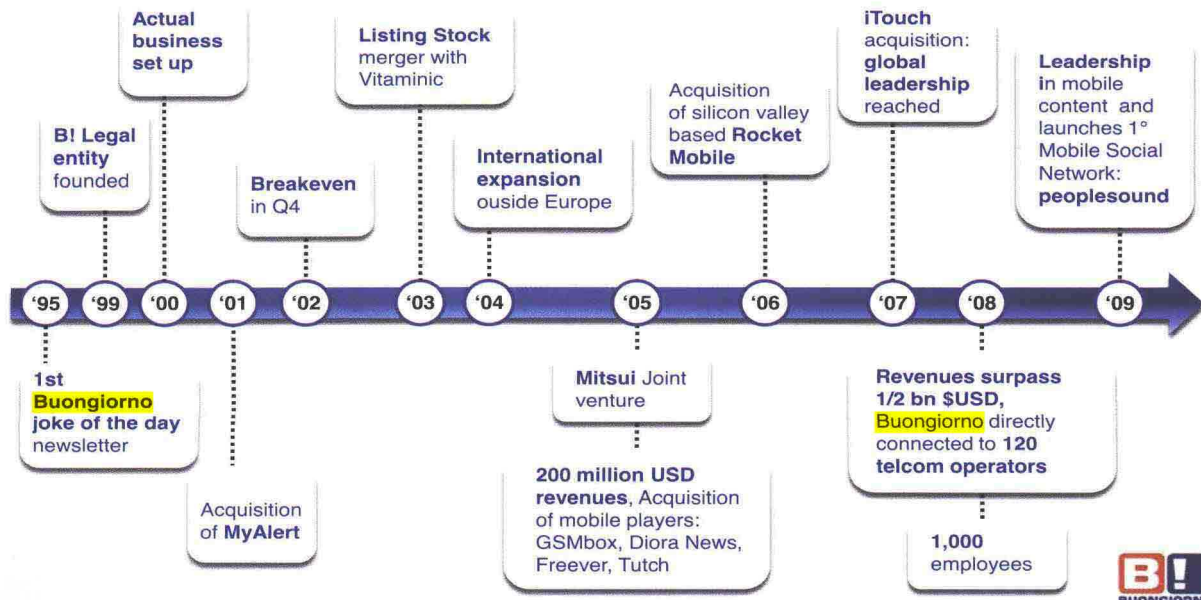
## Le scelte tecniche fatte da **Buongiorno**



**OGGI L'OBIETTIVO  
PRINCIPALE  
DEGLI HACKER  
È INVIARE SMS GRATIS**

La sicurezza complessiva di un'infrastruttura IT come quella di **Buongiorno** è frutto anche di una scelta ponderata alla ricerca della soluzione più adatta per ogni singolo nodo di rete. L'esempio più significativo in questo senso, è la decisione di affidare il controllo del traffico di rete a due apparati completamente diversi, così da rendere più difficile la vita agli hacker. Nel caso specifico, la componente Cisco sfrutta le tecnologie Catalyst e Nexus per «aumentare la propria produttività in un ambiente più stabile, affidabile e in full high availability», spiega Alessandro Gatteschi. A questa si affianca una soluzione Fortinet. Fortigate 3810 in VDOM mode ha permesso d'implementare una virtual Utm (Unified Threat Management) appliance per ciascun segmento di rete. In tema di prevenzione è da sottolineare l'apporto del sistema Iss Proventia 3810 di Ibm, «uno scudo esterno verso attacchi di rete provenienti da Internet grazie al quale ridurre quasi a zero il numero di attacchi provenienti dall'esterno».

Infine, CyberArk offre supporto nella gestione delle credenziali privilegiate. Si compone di un Enterprise Password Vault, in una sorta di cassaforte digitale all'interno della quale vengono custodite le password, di un Cpm (centralized policy manager) per l'applicazione delle policy di sicurezza e di un Pim Web access (privilege identity manager) che ha reso la vita più semplice agli amministratori.

**BUONGIORNO: I MOMENTI PIÙ IMPORTANTI DI UNA STORIA DIGITALE**

# Alessandro Gatteschi

ha 53 anni ed è laureato in ingegneria elettronica al Politecnico di Torino. Come head of technology and delivery è responsabile per la progettazione, lo sviluppo e la gestione del portafoglio prodotti e servizi di Buongiorno, e coordina un team di circa 300 persone suddiviso tra le quattro sedi di Milano, Madrid, Marsiglia e Cape Town, e il supporto locale in tutte le aree geografiche.

In Buongiorno dal 2008, Gatteschi ha lavorato per oltre 25 anni in posizioni tecniche, di business development e management all'interno di Eds, Fiat Group e Ibm, anche a livello internazionale.

**L'ultimo libro che ha letto.**

Grown Up Digital di Don Tapscott.  
«Questo libro mi ha fatto pensare che noi cinquantenni, cresciuti con la Tv dei Ragazzi e il Rischiatutto in bianco e nero, abbiamo ancora la fortuna di stupirci per come la tecnologia ha avuto impatto sulla vita quotidiana di miliardi di persone. Cosa che per i nostri figli e nipoti rientra nella normalità. Per stupire la digital generation serve la creatività della digital generation stessa. È per questo che Buongiorno

ha (con alcune eccezioni) una forza lavoro molto giovane con la freschezza di idee che serve a creare prodotti vincenti.

**Meta di vacanze preferita.**

Le destinazioni balneari in climi caldi: Grecia, Spagna, Florida.

**L'espressione che ripete più di frequente.**

Abbiamo fatto tanto, ma abbiamo ancora tanto da fare.

**La cosa che lo interessa di più.**

Applicare "cum grano salis" le tecniche manageriali delle grandi multinazionali in una società relativamente piccola come Buongiorno e vedere i risultati di questi cambiamenti nel giro di pochi mesi.

**Le cose di cui il mondo può fare a meno.**

Gli estremismi di qualsiasi tipo: dall'integralismo religioso ai black block, alle tifoserie violente.