



White paper sulla sicurezza della connettività di IBM® Technical Support Appliance

Versione 2.7.0.0

Agosto 2020

Indice

Introduzione	1
Documentazione utile.....	1
Termini e definizioni.....	1
Connettività di Technical Support Appliance	3
Connettività in uscita senza server proxy.....	3
Connettività in uscita con il server proxy dell'utente	3
Protocolli di sicurezza e crittografia	5
Comunicazione tra Technical Support Appliance e IBM.....	5
Comunicazione tra il browser dell'utente e Technical Support Appliance	5
Informazioni di servizio inviate a IBM	6
Motivi per cui TSA si connette a IBM	6
Dati trasmessi a IBM	6
Gestione dei dati in IBM.....	7
Appendice A	8
Requisiti di configurazione per le connessioni al Supporto IBM.....	8

Introduzione

La soluzione IBM® TSA (Technical Support Appliance) include l'appliance IBM per il rilevamento e la condivisione con il Supporto IBM delle informazioni sui prodotti hardware e software del centro dati e i report di servizio proattivo correlati che IBM condivide con il Cliente. Questo documento contiene una descrizione delle informazioni sul servizio, la sicurezza e la connettività trasmesse da TSA quando è in corso una comunicazione con l'IBM SDC (Service Delivery Center).

Per informazioni sulla sicurezza e la connettività relative agli endpoint con cui TSA comunica all'interno della rete di un cliente, fare riferimento al manuale [TSA Setup Guide](#) oppure al manuale [TSA Configuration Assistant Guide](#).

Documentazione utile

Il link seguente reindirizzerà l'utente al sito web delle informazioni per Technical Support Appliance su IBM.com. Qui è possibile trovare tutto ciò che serve per iniziare a utilizzare IBM Technical Support Appliance. È possibile accedere alle guide alla configurazione e alla documentazione sulla sicurezza, visualizzare report di esempio e scaricare il codice di installazione dell'appliance virtuale da IBM Fix Central.

Ulteriori informazioni su Technical Support Appliance: <https://ibm.biz/TSAdemo>

Termini e definizioni

Gli utenti dovrebbero avere una conoscenza di base delle reti e dei protocolli IP (Internet Protocol). Quello che segue è un elenco di termini e acronimi utilizzati in questo documento.

Termine	Definizione
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure
IP	Internet Protocol
NIST	National Institute of Standards and Technology
RFC	Richieste di commenti
RSA	Un sistema di crittografia a chiave pubblica
SDC	Service Delivery Center
SNAT	Source Network Address Translation
SHA	Secure Hash Algorithm

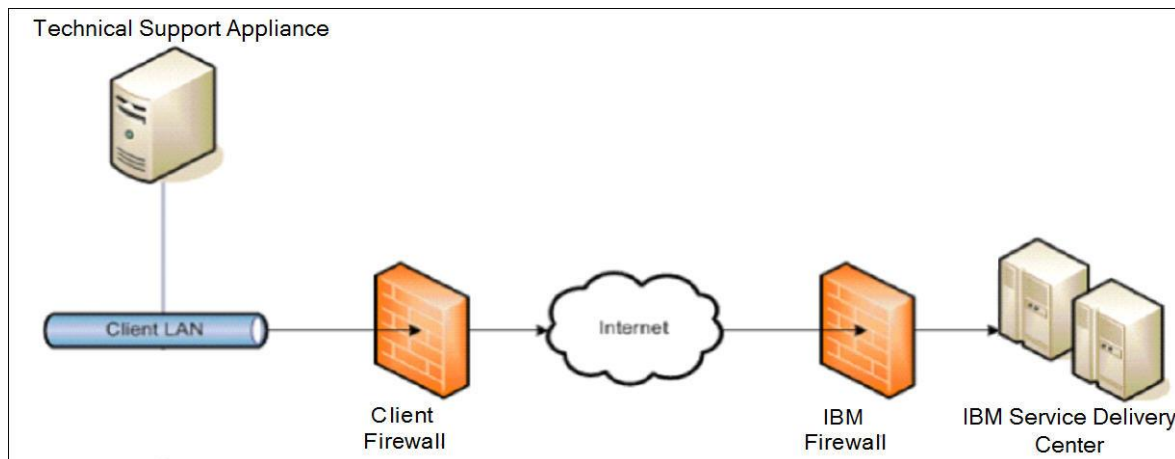
SSL	Secure Sockets Layer
TCP	Transmission Control Protocol
TLS	Transport Layer Security
TSA	Technical Support Appliance
VPN	Virtual Private Network

Connettività di Technical Support Appliance

TSA supporta solo connettività internet avviata in uscita a IBM. VPN, modem e connettività in entrata non sono funzioni supportate.

Connettività in uscita senza server proxy

Il seguente diagramma mostra TSA che si connette a IBM senza un server proxy. Questa è l'impostazione predefinita.



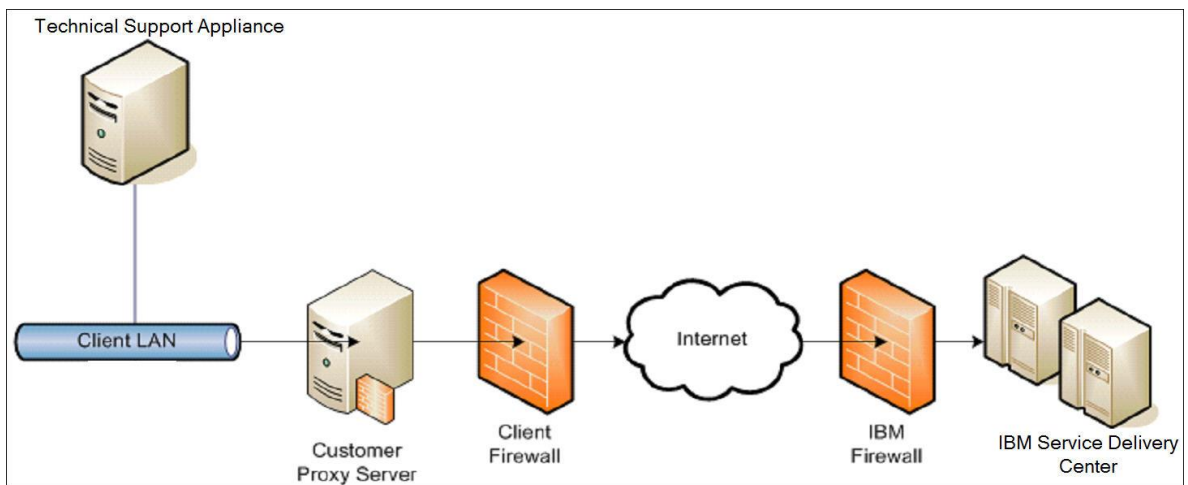
In questa impostazione, TSA si collega tramite la connessione internet, seguendo l'instradamento predefinito.

Per fare in modo che TSA comunichi correttamente, il firewall esterno dell'utente deve consentire il libero flusso dei pacchetti in uscita attraverso la porta 443. Tutte le transazioni utilizzano il protocollo HTTPS.

L'utilizzo di SNAT (Source Network Address Translation) e regole di mascheramento per nascondere l'indirizzo IP di origine di TSA sono ambedue tecniche accettabili. Assicurarsi che il firewall consenta le connessioni agli indirizzi IP e alle porte IBM elencati nella tabella dell'[Appendice A](#).

Connettività in uscita con il server proxy dell'utente

Il seguente diagramma mostra TSA che si connette a IBM utilizzando un server proxy fornito dall'utente. Questa non è l'impostazione predefinita e sarà necessario configurare TSA perché possa utilizzare il server proxy dell'utente.



Per l'inoltro dei pacchetti, il server proxy deve supportare le funzioni di intestazione del proxy di base (come descritte nella RCF n° 2616) e il metodo CONNECT. Facoltativamente, è possibile configurare l'autenticazione proxy di base (RFC n° 2617), in modo che TSA esegua l'autenticazione prima di tentare l'inoltro dei pacchetti tramite il server proxy dell'utente.

Per configurare TSA in modo che utilizzi un server proxy, consultare la sezione "Setting up IBM connectivity" del manuale TSA Setup Guide.

⚠ L'ispezione SSL non è supportata, se la si utilizza sul proxy, disabilitarla per questi flussi.

Per i proxy Blue Coat, disabilitare il "rilevamento di protocolli" per i server IBM. Aggiungere queste regole di configurazione:

- url.domain=esupport.ibm.com detect_protocol (none)
- url.address=129.42.54.189 detect_protocol (none)
- url.address=129.42.56.189 detect_protocol (none)
- url.address=129.42.60.189 detect_protocol (none)

Protocolli di sicurezza e crittografia

Comunicazione tra Technical Support Appliance e IBM

TSA utilizza il protocollo HTTPS per tutte le transazioni che includono la trasmissione di dati di inventario tra il sito dell'utente e l'IBM Service Delivery Center, lo scaricamento di aggiornamenti software e informazioni sulla configurazione. Il tipo di protocollo HTTPS si ottiene incapsulando il protocollo di applicazione HTTP nel protocollo crittografico TLS (Transport Layer Security) versione 1.2.

Comunicazione tra il browser dell'utente e Technical Support Appliance

L'interfaccia utente Web di TSA utilizza il protocollo HTTPS per proteggere le richieste di carattere amministrativo tra il browser dell'utente e l'appliance.

Informazioni di servizio inviate a IBM


Questa sezione spiega quali informazioni di servizio vengono trasmesse a IBM e le ragioni per l'invio di tali informazioni quando TSA si connette all'IBM Service Delivery Center.


Motivi per cui TSA si connette a IBM

1. Trasmissione pianificata e/o manuale di informazioni relative al servizio, all'inventario e alla configurazione di sistema da utilizzare nei Report TSA del cliente.
2. Test di connettività manuali e automatizzati periodici per IBM
3. Controlli manuali e automatici della disponibilità di aggiornamenti software per TSA
4. Scaricamenti e aggiornamenti di software per TSA avviati dall'utente
5. Registrazione di informazioni sull'ubicazione e sul contatto

Dati trasmessi a IBM

In questa tabella sono riportati i dati trasmessi a IBM, il componente TSA adibito alla raccolta delle informazioni e una descrizione dei contenuti.

Tipo di dati	Componente	Descrizione
Informazioni di servizio hardware	Discovery Manager	TSA raccoglie informazioni sull'hardware, ad esempio il produttore, il tipo di macchina, il modello, il numero di serie e gli elementi hardware selezionati, quali memoria, CPU e storage collegato.
Informazioni di servizio software	Discovery Manager	TSA raccoglie informazioni sul software, ad esempio produttore, id prodotto ed elementi software selezionati, quali versione, livello di aggiornamento e requisiti.
Informazioni sulla configurazione di base dell'appliance	Discovery Manager	Informazioni stabilite per ambito, versione dell'appliance e ID univoco dell'appliance vengono trasmesse nell'intento di associare gli endpoint rilevati alla soluzione TSA specifica dell'utente.  Informazioni sulle credenziali per TSA ed endpoint non verranno mai trasmesse.
Informazioni sul contatto del cliente	L'interfaccia utente TSA	Le informazioni sul contatto del cliente specificate nell'interfaccia utente TSA vengono trasmesse e archiviate in modo sicuro presso IBM. Queste informazioni vengono utilizzate per associare i dati di

		<p>inventario ad uno specifico cliente e sono a disposizione solo di personale di servizio IBM designato, per contattare i clienti riguardo al servizio e supporto dei loro prodotti.</p> <p> È facoltativo fornire informazioni personali del cliente per il contatto.</p>
--	--	--

Gestione dei dati in IBM

I dati trasmessi vengono archiviati nel database Clienti sicuro di IBM e l'accesso è limitato da un firewall. L'accesso a questi dati è limitato all'interno di IBM in ottemperanza alle politiche per la sicurezza di IBM.

Ai report TSA può accedere solo personale designato del Supporto IBM, ad esempio il team dell'account dell'utente e altri esponenti del personale del Supporto IBM per fornire assistenza in caso di necessità-

Tutti i dati sono associati ad un identificativo univoco e possono essere eliminati, se necessario.

Appendice A

Requisiti di configurazione per le connessioni al Supporto IBM

TSA si connette al Supporto IBM tramite connessione diretta o tramite un proxy fornito dall'utente, che deve essere configurato in modo da consentire la comunicazione con IBM.

Tutte le transazioni verso il Supporto IBM vengono instradate attraverso un cluster di server, composto da varie macchine fisiche con bilanciamento del carico, mediante un singolo nome host. Questo ambiente di server è totalmente compatibile con NIST SP800-131A, supporta il protocollo TLS 1.2, SHA-256 o funzioni hash più complesse e chiavi RSA con complessità almeno di 2048 bit.

Per fare in modo che TSA comunichi correttamente, il firewall esterno deve consentire connessioni in uscita attraverso la porta 443. Assicurarsi che il firewall consenta le connessioni agli indirizzi IP e alle porte elencati nella tabella riportata di seguito.

Nome host	Indirizzo(i) IP	Porta(e)	Protocollo
esupport.ibm.com	129.42.54.189	443	HTTPS (a IBM)
	129.42.56.189		
	129.42.60.189		

Note legali

© IBM Corporation 2020
IBM Corporation
Marketing Communications
Systems and Technology Group
Route 100
Somers, New York 10589
Prodotto negli Stati Uniti
Agosto 2020.
Tutti i diritti riservati

Questo documento è stato elaborato per prodotti e/o servizi offerti negli Stati Uniti. È possibile che IBM non metta a disposizione i prodotti, i dispositivi o i servizi illustrati in questo documento in altri paesi.

Le informazioni potranno subire modifiche senza preavviso. Rivolgersi al contatto commerciale IBM locale per informazioni sui prodotti, i dispositivi e i servizi disponibili nella propria area.

Tutte le dichiarazioni relative a futuri orientamenti e intenti di IBM sono soggette a modifica o ritiro senza preavviso e indicano solo finalità e obiettivi.

IBM, il logo IBM, POWER, System I, System p, i5/OS sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Un elenco completo dei marchi di proprietà di IBM negli Stati Uniti è reperibile all'indirizzo <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>.

Blue Coat è un marchio registrato di Blue Coat Systems.

Altri nomi di società, prodotti e servizi possono essere marchi o marchi di servizio di altri.

I prodotti hardware IBM sono fabbricati con parti nuove o parti nuove e usate. Indipendentemente da ciò, sono comunque valide le condizioni della garanzia.

Questa apparecchiatura è soggetta alle regole FCC. Risulterà conforme alle regole FCC appropriate prima della consegna finale all'acquirente.

Informazioni riguardanti i prodotti non IBM sono state ottenute dai fornitori di questi prodotti.

Domande sulle funzionalità dei prodotti non IBM dovrebbero essere rivolte ai relativi fornitori.

L'indirizzo dell'home page di IBM in Internet è <http://www.ibm.com>.