***SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE***
***DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'INAPP***

***CAPITOLATO TECNICO***

| | |
|---|---|
| **STAZIONE APPALTANTE** | INAPP – Corso d'Italia n.33, 00198 Roma<br>– Codice NUTS: ITE43<br>– Sito: https://inapp.org<br>– Telefono: 06.85447331<br>– PEC: protocolloinapp@pec.it |
| **UFFICIO DI COMPETENZA** | Ufficio Gare e Appalti<br>– Telefono: 06.85447590<br>– *e*-mail: ufficio.gareeappalti@inapp.org |
| **CIG** (Codice identificazione gara) | |
| **RIFERIMENTO PROCEDURA** | |
| **REFERENTE/I** | Dott. Fabio Romito<br>– Telefono: 06.85447626<br>– *e*-mail: f.romito@inapp.org<br>servizio.sia@inapp.org |

# Sommario

Premessa ..... 3
1. OGGETTO DELL'APPALTO ..... 5
2. STATO DI FATTO E DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE INFORMATICHE ..... 6
3. SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE ..... 22

**Premessa**

Il presente capitolato tecnico è parte integrante della procedura di evidenza pubblica attivata dall'Istituto e finalizzata alla stipula di un contratto triennale, per la realizzazione di un Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo dell'INAPP.

L'Amministrazione, inoltre, si riserva la facoltà ai sensi dell'Art. 63 (Uso della procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., di richiedere all'aggiudicatario la ripetizione di servizi analoghi, nonché la facoltà di far ricorso alle previsioni di cui all' Art. 106. (Modifica di contratti durante il periodo di efficacia) nel caso in cui si renda necessario procedere ad una modifica contrattuale.

Nel presente capitolato tecnico viene presentata la fotografia dell'infrastruttura INAPP alla data di pubblicazione del bando di gara, ed individuati i servizi minimi richiesti.

Per la partecipazione alla procedura è previsto un sopralluogo che verrà realizzato presso la sede dell'Istituto, previo accordo con la struttura di riferimento (Servizio SIA) secondo il calendario che verrà con questa concordato. Per richiedere il sopralluogo sarà necessario inviare una richiesta alla mail servizio.sia@inapp.org

Ad eccezione del servizio di Assistenza e Manutenzione, presidio ed help desk, comprensivo del Service Manager, così come dettagliato al paragrafo 3 SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE (dal punto 3.1 al punto 3.7), e riassunto nel successivo paragrafo 1 da a) a e), che prevede un canone mensile, tutti gli altri servizi andranno di volta in volta progettati e costruiti in funzione delle effettive esigenze rappresentate dall'Amministrazione.

L'offerta tecnica dovrà descrivere per ciascun servizio, sia individuato nel presente capitolato che eventualmente proposto come aggiuntivo, un dettaglio in termini di:

- metodologia nell'erogazione dei servizi;
- risorse umane, con dettaglio della tipologia di professionalità offerta, gg/uomo offerte per ciascuna tipologia;
- eventuali risorse tecniche proposte per la realizzazione di singoli servizi

L'Istituto si impegna a far ricorso al numero minimo di gg/uomo indicate nel presente capitolato tecnico, e valuterà l'opportunità di attivare le eventuali ulteriori giornate/risorse effettivamente proposte, in funzione delle reali esigenze di progetto.

Per ciascuno dei servizi riassunti nel successivo paragrafo 1 ai punti f), g), h) e i), che non prevedono un canone mensile, l'Istituto valuta quale servizio minimo richiesto n.40 gg/uomo annue

Per il servizio di cui al punto j) del successivo paragrafo 1, che non prevede un canone mensile, l'Istituto valuta quale servizio minimo richiesto n.30 gg/uomo annue

In funzione delle esigenze legate alla singola attività, le giornate uomo, nel rispetto del computo totale relativo all'intera durata del contratto, potranno anche essere distribuite negli anni in modo non uniforme.

Nell'intento di semplificare la predisposizione dell'offerta tecnico/economica, sono stati

predisposti dei format allegati al presente capitolato tecnico.

Qualora i format non risultassere completi delle informazioni necessarie, sarà possibile integrare il documento ma non eliminare informazioni presenti

Nella Scheda 1 andranno specificati per ciascun servizio offerto, anche aggiuntivo, la tipologia di risorse impegnate e il numero di gg/u proposte per anno e complessive

La **Scheda 2,** sarà utilizzata per la valutazione dell'offerta economica ed **è da inserire OBBLIGATORIAMENTE NELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA**.

Nella Scheda 2 devono essere riportati integralmente gli elementi riconducibile al Servizio A) Servizio a canone di Assistenza e manutenzione presidio ed help desk, comprensivo del Service Manager, così come dettagliato al paragrafo 3 SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE (dal punto 3.1 al punto 3.7).

Per gli altri servizi, da B) a F), devono essere riportati esclusivamente tipologia di risorsa e costi relativi ai servizi minimi richiesti, ai quali l'Istituto si impegna a far ricorso durante la durata del contratto.

Si evidenzia che ai fini della valutazione dell'offerta economica saranno considerati i soli costi per i servizi offerti a canone e quelli proposti per ciascun servizio richiesto e riferiti alle sole gg/uomo minime richieste.

**L'importo totale dei servizi offerti, comprensivi dei costi della sicurezza non soggetti a ribasso, non potrà in ogni caso essere superiore alla base d'asta**

Nella **Scheda 3**, anche questa da inserire **OBBLIGATORIAMENTE NELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA**, andranno dettagliati in termini di gg/uomo e relativi costi:

- le tipologie di risorsa e le giornate uomo ulteriori, offerte in aggiunta a quelle che hanno determinato il numero minimo richiesto;
- i servizi aggiuntivi proposti
- le eventuali risorse tecniche proposte (da specificare in dettaglio) per la realizzazione dei servizi ed i relativo costi analitici

## 1. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è il servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema informativo in esercizio all'interno della sede dell'INAPP.

Nel dettaglio, le Ditte concorrenti dovranno prevedere le seguenti forniture e servizi minimi:

a) Gestione e manutenzione delle reti LAN per la sede INAPP;
b) Gestione delle postazioni di lavoro e periferiche in essere presso la sede INAPP;
c) Gestione e manutenzione completa - FULL RISK - della Sala CED e dell'hardware centrale (server) in uso presso la sede INAPP;
d) Gestione delle sale riunioni poste ai piani -1, 6, 7 e Auditorium;
e) Fornitura di assistenza tecnica-sistemistica in loco, con annesso servizio di Help Desk, erogato con almeno n. 3 unità specialistiche;
f) Servizio di progettazione, realizzazione e manutenzione piattaforme cloud
g) Servizio di realizzazione e manutenzione piattaforme Sharepoint;
h) Servizio di progettazione, realizzazione e manutenzione infrastrutture virtuali
i) Servizio di supporto specialistico sistemistico e di rete su middlware sia in ambiente Linux che Microsoft
j) Realizzazione e/o aggiornamento del piano di Disaster Recovery e Business Continuity secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Per una compiuta analisi delle proposte tecniche che perverrano, l'Istituto valuterà eventuali proposte aggiuntive/migliorative, in termini di implementazione ed evoluzione rispetto ai servizi minimi richiesti nel presente capitolato tecnico.

Le proposte relative a tutti i servizi richiesti/offerti, dovranno prevedere una pianificazione in termini di gg/u a cui dovrà essere associato il costo GG/u in funzione della singola specifica risorsa impegnata

L'INAPP attraverso il Servizio Sistemi Informativi Automatizzati (S.I.A.), realizza le attività concernenti la pianificazione, l'organizzazione e lo sviluppo del Sistema Informativo dell'Istituto; pertanto, con riferimento in particolare ai servizi in oggetto, il S.I.A. svolgerà compiti di:

- direzione e supervisione delle attività oggetto dell'appalto;
- verifica degli Stati Avanzamento Lavori;

- validazione del Collaudo delle forniture e dei servizi;
- controllo dei livelli di servizio registrati nei periodi di rilevazione. L'Aggiudicatario opererà dunque in accordo e a supporto del Servizio S.I.A. per tutte le attività oggetto dell'appalto.

Ai fini dei trattamenti dei dati personali necessari allo svolgimento del servizio declinato nel presente Capitolato tecnico, gli obblighi definiti, ai sensi dell'articolo 28 del RGPD 2016/679, nello schema di Clausole Contrattuali Privacy allegato al Disciplinare di gara sono da intendersi parte integrante delle prestazioni oggetto dell'appalto e regolamentano le modalità con le quali l'Aggiudicatario, nella qualità di Responsabile del trattamento, dovrà effettuare, per conto del Titolare, le operazioni di trattamento dei dati personali rese necessarie per la progettazione, l'esecuzione e la gestione del servizio.

Nei capitoli successivi sono riportate le caratteristiche minime delle forniture e dei servizi da espletare a cura dell'Aggiudicatario.

**Entro 45 gg dalla stipula del contratto, sarà obbligo dell'Aggiudicatario procedere al rilievo dello stato dell'arte presso tutti i locali dell'INAPP**

## 2. STATO DI FATTO E DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE INFORMATICHE

Il presente capitolo ha lo scopo di fornire una descrizione di quello che è lo stato attuale del Sistema Informativo dell'Istituto, descrivendo il software applicativo, l'infrastruttura di rete e l'hardware di elaborazione presenti.

La sede INAPP oggetto dell'appalto è: Corso d'Italia, 33 (nel seguito, INAPP)

Le informazioni riportate nel presente capitolato devono essere interpretate come indicative e non vincolanti, in quanto potrebbero subire modifiche nel periodo intercorrente tra la predisposizione della documentazione della gara e l'assegnazione dell'appalto.

### 2.1. INFRASTRUTTURA DI RETE

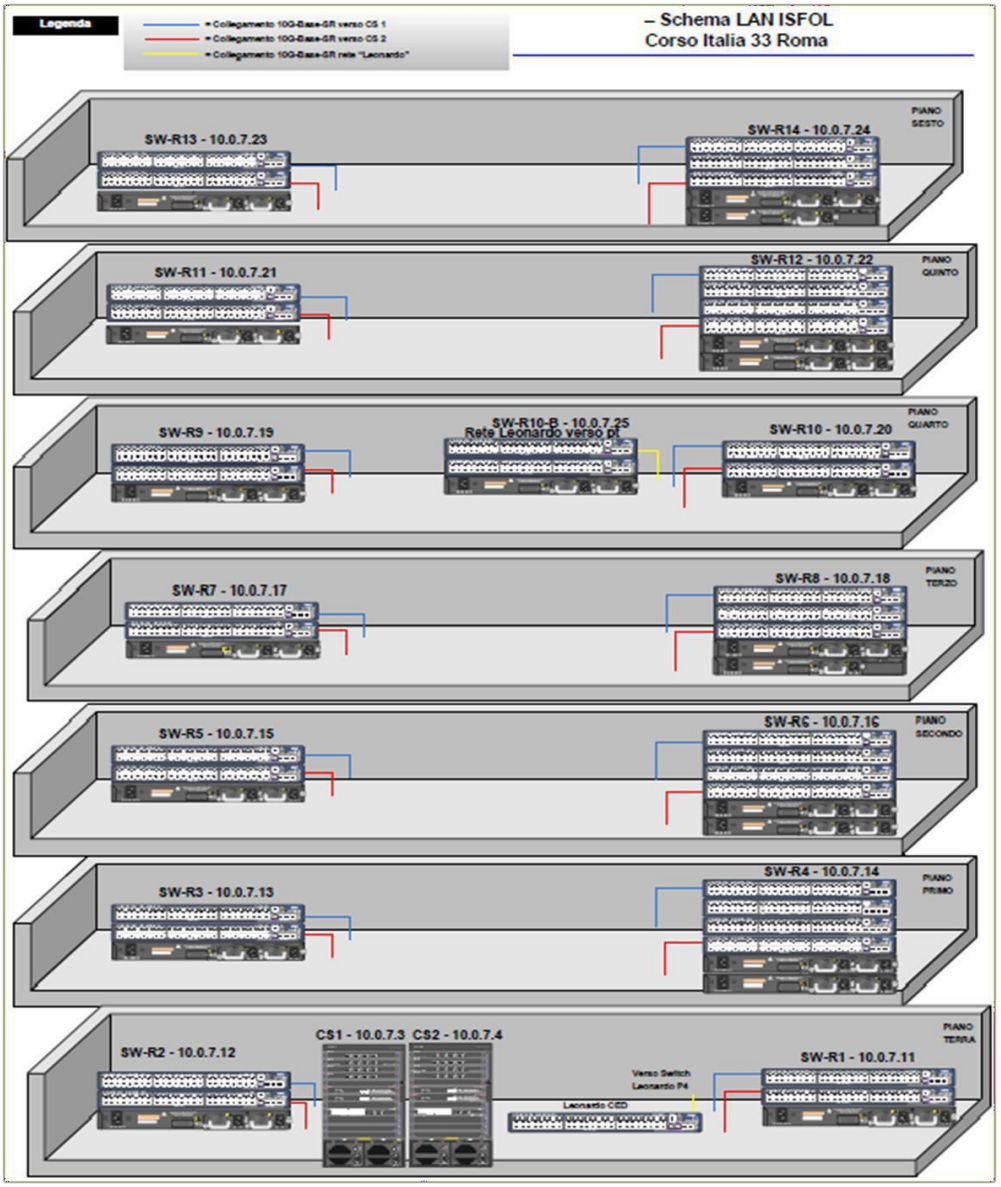
Nel presente paragrafo si presenta una descrizione di massima dell'infrastruttura di rete dell'Istituto. In generale, per ulteriori dettagli sull'elenco degli apparati e dei punti rete è obbligo del concorrente procedere in fase di gara a un sopralluogo, secondo il calendario che verrà comunicato dall'Istituto.

A seguito dell'aggiudicazione della gara, sarà onere dell'Aggiudicatario acquisire tutte le informazioni tecniche relative a eventuali apparati e/o punti rete di nuova fornitura e procedere alle necessarie ricognizioni on site.

### 2.1.1. RETE LAN

Le reti LAN esistenti si basano, su un'infrastruttura tecnologica Ethernet. Le apparecchiature di rete LAN sono degli apparati attivi HP riportati in tabella nel seguito. Nell'ambito del presente appalto, come specificato in seguito, sarà onere del fornitore monitorare la corretta funzionalità degli apparati e fornire il servizio di supporto e manutenzione.

L'Istituto dispone di una rete LAN per un totale di circa 720 punti rete, collegati tramite gli apparati dislocati sui piani secondo lo schema in figura.



Con riferimento alla figura, le caratteristiche degli switch e una mappatura indicativa dei punti rete per piano sono sintetizzati nella tabella seguente.

| | Piano | Apparati attivi | n. Switch | Punti rete (indicativo) |
|---|---|---|---|---|
| | 6 | HP Procurve 5120- 48G | 3 | 100 |
| | 6 | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| | 5 | HP Procurve 5120- 48G | 4 | 110 |
| | 5 | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| | 4 | HP Procurve 5120- 48G | 2 | 130 |
| | 4 | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| Rete Erasmus+ | 4 | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| | 3 | HP Procurve 5120- 48G | 3 | 100 |
| | 3 | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| | 2 | HP Procurve 5120- 48G | 4 | 120 |
| | 2 | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| | 1 | HP Procurve 5120- 48G | 4 | 110 |
| | 1 | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| | Terra | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| | Terra | HP Procurve 5120- 48G | 2 | 50 |
| Rete Erasmus+ | Terra | HP Procurve 5120- 48G | 2 | |
| Centro Stella 1 | Terra | HP 7500 Fabric Module | - | - |
| Centro Stella 2 | Terra | HP 7500 Fabric Module | - | |

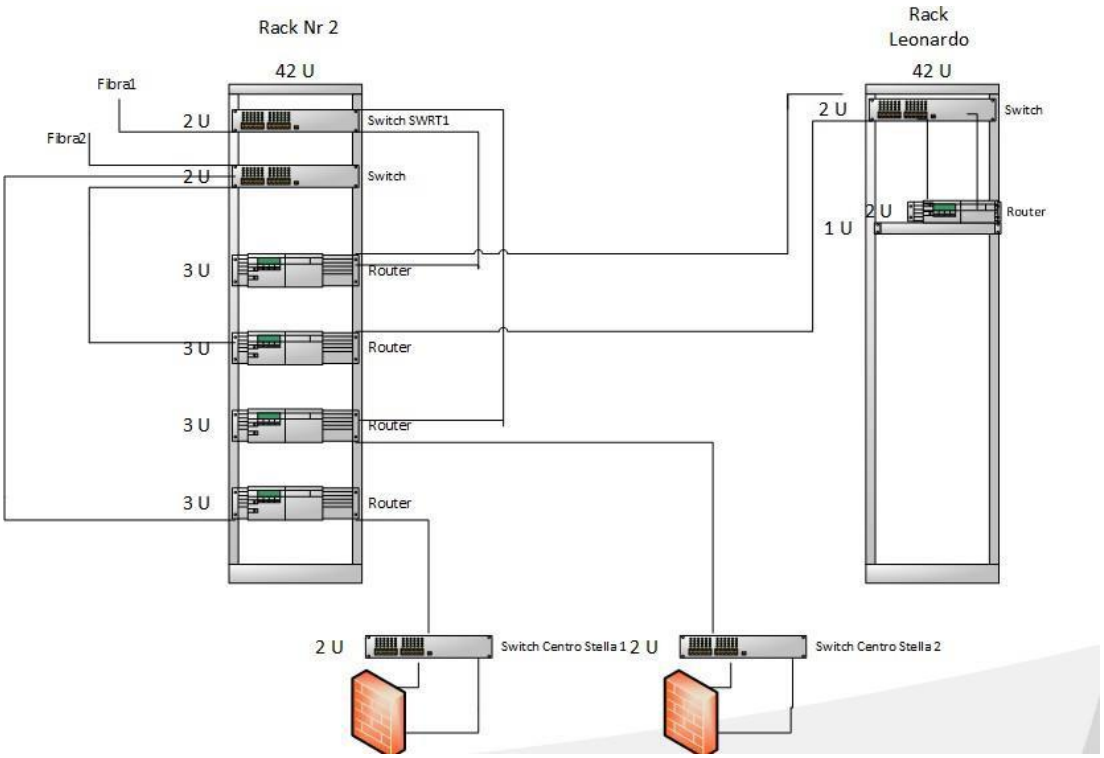
| | | |
|---|---|---|
| **Totale Corso d'Italia 33** | **40** | **720** |

La sede presenta un cablaggio strutturato, e pertanto sono presenti anche un pari numero di punti fonia. L'intero cablaggio è realizzato in categoria 6.

### 2.1.2. RETE LEONARDO/ERASMUS+

In Istituto oltre Dominio INAPP è presente un ulteriore Dominio per la rete Erasmus+ (ex Leonardo)

Si riporta di seguito un disegno di massima dei componenti e dei collegamenti in essere.




### 2.1.3. RETE WIRELESS

Sono presenti nell'ente 10 access point per garantire l'accesso alla rete in modalità Wireless.

La gestione e manutenzione di tali apparecchiature rientra nel presente appalto.

### 2.1.4. RETE WAN

Per quanto riguarda l'accesso verso l'esterno, la sicurezza perimetrale e la connettività Internet, è in essere un collegamento al Sistema Pubblico di Connettività (SPC), tramite

il fornitore Fastweb, il cui il contratto scadrà nel maggio 2023.

## 2.2. PDL E PERIFERICHE

Presso l'ente sono presenti circa 650 postazioni di lavoro desktop complete.

Sono inoltre in dotazione circa 140 notebook per lo smart working di cui circa 100 (ACER e DELL) con servizio di assistenza e manutenzione con scadenza 2023. I restanti sono notebook HP Probook 4330s

Sono presenti circa 70 stampanti utente, prive di servizio di assistenza, e oggetto di manutenzione e gestione nell'ambito del presente appalto di gara.

Sono inoltre presenti 20 stampanti multifunzione di piano configurate in rete, a noleggio e con servizio di assistenza e manutenzione e fornitura materiale di consumo.

Le postazioni di lavoro sono dotate, salvo pochissime eccezioni (ad oggi 20), di sistema operativo Microsoft Windows 10 Professional, e licenze Office365 L3
Di seguito si riassumono indicativamente le caratteristiche dell'hardware presente presso l'ente:

- Postazioni di lavoro: circa 650, costituite da HP ProDesk 600 G4 (200) Acer Veriton ES2710G (150) con Monitor AOC e Acer; Olidata Alicon T4000 (250), con Monitor ASUS LCD VW226TL 22"; le residue postazioni sono Lenovo Thinkcentre M93 ed M92P.

  Solo per i circa 200 HP ProDesk 600 G4 è presente servizio di assistenza e manutenzione del vendor in scadenza a luglio 2022.

  Sono inoltre presenti:

  - circa 50 monitor maggiormente datati di varie marche e dimensioni utilizzati come muletti
  - N. 18 lettori/scanner Protocollatori + N. 18 etichettatrici ( con servizio di assistenza e manutenzione scadenza 2022)
  - Sono inoltre presenti N.18 rilevatori presenze RFID collegati alla rete LAN ( con servizio di assistenza e manutenzione in scadenza 2022)

N.B.: Per ulteriori dettagli sull'elenco dell'hardware periferico presente presso l'Ente, si rimanda

al sopralluogo che verrà organizzato in fase di gara.

## 2.3. HW CENTRALE

L'hardware centrale è distribuito in 12 rack (42U) ubicati nel CED dell'ente che erogano i seguenti servizi:

| TIPOLOGIA | FUNZIONE |
|---|---|
| Server Fisico | Domain Controller (Primary) |
| Server Virtuale | Domain Controller (Secondary) |
| Server Virtuale | Domain Controller (Secondary) Global Catalog |
| Server Fisico | Contenitore VM INAPP |
| Server Fisico | Contenitore VM |
| Server Virtuale | Fileserver , Printserver |
| Server Fisico (Struttura Blade) | Gestionale, Rilevatore Presenze |
| Server Fisico | Contenitore documentale |
| Server Fisico | Macchina Backup |
| Server Fisico (Fuori Dominio) | Software Amministrazione |
| Server Fisico | Sas |
| Server Fisico | Piaac |
| Server Fisico | Contenitore Utility Assistenza |
| Server Fisico (DMZ) | Vecchio Sito Web Europass |
| Server Fisico | Server cluster architecture, Protocollo |
| Server Fisico | Server cluster architecture, Protocollo |
| Server Fisico | Protocollo (Ambiente di Test) |
| Server Fisico | Protocollo (Ambiente di Test) |
| Server Fisico | Contenitore Dati Protocollo |
| Server Virtuale | Antivirus Kaspersky |
| Server Virtuale | Server Wsus |
| Server Fisico (DMZ) | Sionp |

| | |
|---|---|
| Server Fisico – | Contenitore documentale |
| ESXI x 3 | Server + Storage Gestione macchine e applicativi |

**Servizi presenti all'interno del nodo VMWare già sopra richiamato**

| |
|---|
| Azure AD Connect - Secondo file server |
| web server |
| Backup |
| ftp server |
| nginx server |
| WEBSERVER – ASSESSTMENT |
| WEBSERVER – TICKET |
| app server |
| web server - monitoraggio networking |
| db app |
| Vpshere |
| nodo vmware |
| web server iss |
| application server-iss |
| application server-file server |
| Nagios Monitoring System |
| Server di Stampa |
| Splunk |
| Test |
| vm future |

**Server ERASMUS +**

| | |
|---|---|
| | Domain Controller (Primary) |
| | Contenitore documentale |
| | Contenitore documentale<br>+ DC Secondary |

| | |
|---|---|
| Server Fisico (Erasmus+) | Contenitore documentale |
| | Contenitore documentale |
| | Contenitore documentale |
| | Hyper-V |
| | Contenitore documentale |
| | Contenitore documenti Erasmus+ |
| | Contenitore documenti Erasmus+ |
| | Contenitore documenti Erasmus+ |
| Server Virtuale | Sharepoint |
| | Sharepoint sql server |

**FULL RISK sulle apparecchiature presenti all'interno della sala CED**

Di seguito si indicano i server che risultano attualmente sotto full risk fino al 31 agosto 2021.

Il full risk su tali attrezzature dovrà essere garantito dall'aggiudicatario per tutta la durata del contratto di appalto, salvo eventuali dismissioni delle apparecchiature che dovessero intervenire in corso d'opera.

| Brand | Description | Servizio-Dipartimento-Info | SLA | Type |
|---|---|---|---|---|
| HP | HP DL 580 G9 (Nuovo Erasmus) | Erasmus | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP DL 560 GE8 (hostname Ares) | Erasmus | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP DL 380 G8 (hostaname Fenice) | Erasmus | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP DL 580 (hostname Perseo) | Erasmus | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP DL 380 G5 (hostname ANDROMEDA) | Erasmus | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP DL 380 G7 (hostname PEGASO) | Erasmus | 24X7, CTI 4H | SERVER |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| HP | HP DL 380 G7 (hostname Centauro) | Erasmus | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | LH 3000 | Erasmus | 9X5, CTI NBD | STORAGE |
| HP | HP STORAGE WORKS P2000 | Folium - modulo lan | 9X5, CTI NBD | STORAGE |
| HP | HP STORAGE WORKS P2000 | Folium - modulo lan | 9X5, CTI NBD | STORAGE |
| HP | HP STORAGE WORKS P2000 | Folium | 24X7, CTI 4H | STORAGE |
| HP | HP STORAGE WORKS D2700 | Erasmus | 24X7, CTI 4H | STORAGE |
| HP | HP STORAGE WORKS | Erasmus | 24X7, CTI 4H | STORAGE |
| HP | HP STORAGE WORKS D2600 | Erasmus | 24X7, CTI 4H | STORAGE |
| DELL | DELL POWER EDGE R900 | Archimede - Teamgov | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP-MSA 1040 | Storage | 24X7, CTI 4H | STORAGE |
| HP | HP MSA1040 modulo lan | modulo lan -storage | 9X5, CTI NBD | STORAGE |
| HP | HP MSA1040 modulo lan | modulo lan -storage | 9X5, CTI NBD | STORAGE |
| HP | HP PROLIANT DL320 G6 | XEN server | 9X5, CTI NBD | SERVER |
| DELL | DELL POWEREDGE R510 | ISFSVASS | 9X5, CTI NBD | SERVER |
| HP | STORE EASY 1630 STORAGE | Storage Hyper V | 24X7, CTI 4H | STORAGE |
| FUJITSU | FUIJTSU RX300 S7 | Folium005 | 9X5, CTI NBD | SERVER |
| FUJITSU | FUIJTSU RX300 S7 | ISFSDC | 9X5, CTI NBD | SERVER |
| DELL | DELL POWEREDGE R510 | ISFSProd | 9X5, CTI NBD | SERVER |
| DELL | DELL POWER VAULT 114T | Archimede Bk | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP PROLIANT DL360 G7 | Folium - Cluster | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP PROLIANT DL360 G7 | Folium - Cluster | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | HP PROLIANT DL360P GEN 8 | Hyper v - 3 nodo | 9X5, CTI NBD | SERVER |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| HP | HP PROLIANT DL360P GEN 8 | Hyper v - 2 nodo | 9X5, CTI NBD | SERVER |
| HP | HP PROLIANT DL360P GEN 8 | Hyper V - 1 nodo | 9X5, CTI NBD | SERVER |
| IBM | SYSTEM STORAGE TS2900 | Libreria Type | 9X5, CTI NBD | STORAGE |
| IBM | IBM BLADE CENTER S | Blade Ulisse | 24X7, CTI 4H | STORAGE |
| IBM | HS22 Model:G2G | Lame Blade | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| IBM | HS22 Model:G2G | Lame Blade | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| IBM | HS22 Model:G2G | Lame Blade | 24X7, CTI 4H | SERVER |
| HP | DL360 Gen 9 | CZJ549060T | 24*7-4H GTI | SERVER |
| HP | DL360 Gen 9 | CZJ549090Y | 24*7-4H GTI | SERVER |
| EMC | VNXe 3200 | FCNBE15450059254500592 | 24*7-4H GTI | STORAGE |
| Synology | RS 818R8RP+ | 1950QCN886700 | 24*7-4H GTI | STORAGE |

Per completezza di informazione, si riporta il dettaglio degli apparati hardware che presidiano la frontiera internet, la cui gestione e manutenzione è al di fuori del perimetro dei sistemi oggetto dell'appalto.

| LISTA FIREWALL INAPP | MODELLO HARDWARE | Note |
|---|---|---|
| n. 4 Fortinet | Fortigate 100D | Gestione e manutenzione Fastweb |

**N.B.**: Per ulteriori dettagli sull'hardware centrale, come detto in precedenza, si rimanda al sopralluogo che verrà organizzato in fase di gara.

## 2.4. SW APPLICATIVO

L'INAPP è dotato di software applicativi per la gestione di alcune attività dell'Ente. I software sono stati acquisiti da Ditte esterne e sono in parte personalizzati per le esigenze dell'Istituto. Ai fini della definizione di un quadro di insieme della situazione *AS IS*, è fornita nel seguito la lista dei principali software applicativi:

- ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI E PROTOCOLLO INFORMATICO: Folium di Dedagroup S.p.a.
- WORKFLOW DOCUMENTALE: Civilia di Dedagroup S.p.a.
- GESTIONE PERSONALE: Sistema Informativo del Personale "Ulisse" di Labinf,

integrato con il software Inaz Paghe di INAZ S.r.l.

- GESTIONE CONTABILITA'/BILANCIO/RENDICONTAZIONE:
  - TEAM-GOV, attuale applicazione per la contabilità finanziaria, economico-patrimoniale ed analitica dell'Istituto, ivi incluse funzionalità di analisi e rendicontazione; : Gesinf s.r.l.

- Sistema ARCHIMEDE (di Sinaptica IT)
  - SISTEMA GESTIONALE INTEGRATO
  - RENDICONTAZIONE ONLINE, attualmente in uso solo per funzioni di storico

- RENDICONTAZIONE FSE: Applicazione web gestita da terze parti e ospitata presso i sistemi del Ministero del Lavoro (sistema *SIGMA*, solo accesso web e limitata integrazione con Team Gov); è al di fuori del perimetro della gestione sistemistica e manutenzione.
- PROGETTI LEONARDO/ERASMUS+: Sistema su piattaforma Sharepoint relativo al reporting e content management dei progetti finanziati in base al programma comunitario Leonardo/Erasmus+.
- SERVIZI DI INTEGRAZIONE APPLICATIVA: Su infrastruttura virtuale VMware, risiedono servizi di integrazione applicativa con altri sistemi e basi dati dell'Istituto e gli ambienti virtuali di test, pre-produzione e produzione delle applicazioni Web:
  - IWebOI, per la programmazione e gestione dei piani di attività e dei progetti finanziati dell'Istituto, nonché della reportistica unificata ai fini del Controllo di Gestione.
  - IGesPer, applicativo per la registrazione delle richieste di congedo parentale e malattia figlio, integrata con l'applicazione del personale Ulisse.

  La manutenzione delle applicazioni IWebOI e IgesPer, è regolata da altro contratto di fornitura con terze parti.

- PORTALE INTRANET/INTERNET: Risiede su server in cloud all'esterno dell'Istituto, su piattaforma Open source (Plone/Drupal); la gestione infrastrutturale è affidata al service provider Telecomitalia

Sono inoltre in fase di sviluppo ulteriori applicativi che verranno, una volta in produzione, ospitati su server virtuali da individuare nella sala CED dell'Istituto o in ambiente cloud.

Tali applicativi che realizzeranno un nuovo sistema gestionale integrato, andranno progressivamente ad integrare/sostituire i gestionali attualmente in uso relativamente a; gestione del personale e rilevazione presenze; cruscotto di controllo; pianificazione acquisti; portale gare; flussi procedimentali; protocollo e sistema documentale.

Nell'ambito del presente appalto, per i software applicativi, è esclusa la manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva, mentre deve essere prevista la gestione applicativa e l'assistenza sistemistica.

Si fa riferimento in particolare a:

- Gestione e installazione aggiornamenti ai principali applicativi, ove non coperti da diverso contratto di servizi;
- Gestione delle richieste di assistenza applicativa verso le terze parti, ivi inclusi solleciti ed escalation fino alla chiusura dei ticket;
- Supporto su SharePoint;

  Dovrà prevedersi un servizio di gestione dell'architettura applicativa di Erasmus+, reporting e content management su piattaforma SharePoint.

È richiesto all'Aggiudicatario di verificare costantemente il corretto esercizio dei server fisici o virtuali che ospitano i servizi (in accordo agli SLA definiti nel paragrafo 3.7), nonché gli ambienti cloud, e di fornire il necessario supporto all'INAPP ed in particolare al SIA, nell'individuazione e risoluzione delle problematiche connesse al loro utilizzo. Gli operatori dell'Help Desk saranno la primaria interfaccia per gli utenti INAPP per le problematiche riguardanti i software applicativi, come per tutte le attività oggetto di gestione e manutenzione. Nel caso la richiesta degli utenti comporti una attività di manutenzione correttiva o evolutiva, sarà compito dell'Help Desk interfacciarsi con i produttori del software nei termini dei rispettivi contratti di manutenzione, richiederne l'intervento e monitorare la chiamata fino alla sua conclusione, informando l'utente INAPP circa l'avanzamento e i tempi previsti di risoluzione.

## 2.5. POSTA ELETTRONICA AZIENDALE

L'Istituto è dotato di un servizio di posta elettronica esternalizzato presso Microsoft totalmente

in cloud (office365).

L'accesso da parte dell'utente può avvenire in due modalità, all'interno dell'azienda con il SW client Microsoft Outlook e dall'esterno attraverso browser Internet e connessione al sito web office.com.

Sono al momento attive circa 550 utenze di posta elettronica

## 2.6. SERVIZI DI DOMINIO E STORAGE CONDIVISO

Nell'Istituto sono configurati due domini, i cui servizi sono erogati da due infrastrutture separate che dialogano con collegamento punto punto tra firewall e trust di dominio a livello logico.

Oltre ai servizi di Office 365 sono presenti per entrambi i Domini, servizi di spazio disco condiviso tra gli utenti di INAPP, un servizio di condivisione delle stampanti ed un servizio di Active Directory.

Attualmente lo spazio disco condiviso ammonta complessivamente a circa 4 TB.

## 2.7. SERVIZIO DI BACKUP

Il backup del file system e della configurazione dei server viene eseguito utilizzando strumenti Open Source (Bareos, VIM BK, VDP).

Uno storage di tipo SAN Storage Area Network HP MSA 1040 ad alta affidabilità che monta 12 HD da 3 TB ciascuno, ospita le risorse spazio disco utilizzate per il backup.

I backup vengono salvati attraverso Bareos e VIM BK, in una LUN della SAN

E' inoltre presente un NAS Synology a cui è collegata una LUN dedicata al VDP, a cui sono dedicati 2 TB di spazio.

Il NAS Synology ha complessivamente 4 dischi da 6 TB ciascuno

## 2.8. SOFTWARE ANTIVIRUS

L'INAPP utilizza il software Kaspersky per la protezione antivirus dei sistemi centrali e periferici dell'Istituto, ivi incluse le PDL. Il software consente la gestione centralizzata dei client antivirus ed è installato di regola su tutte le postazioni di lavoro e i server dell'Istituto.

La fornitura del software antivirus non è oggetto del presente affidamento.

La protezione sulla frontiera Internet (Antivirus, Antispam, gestione di log) è in carico al fornitore

della connettività e dei firewall Fortinet (Convenzione Consip – attualmente assegnata a Fastweb).

## 2.9. SERVIZI DI SYSTEM MANAGEMENT

Per l'aggiornamento e il monitoraggio dell'infrastruttura di dominio dell'INAPP sono attualmente in uso alcuni strumenti di System Management:

- Servizio di Distribuzione degli aggiornamenti Microsoft (WSUS 2.0)
- Servizio di inventario (OCS Inventor)
- Sistema di asset management (OTRS che ha anche funzionalità di trouble ticketing)

L'Aggiudicatario potrà prevedere la fornitura di un nuovo sistema centralizzato per il System Management sulle macchine client e server dell'Istituto. Il software o i software proposti devono garantire almeno le seguenti funzionalità:

- gestione centralizzata degli aggiornamenti dei sistemi operativi client e server Windows mediante rilascio aggiornamenti della sicurezza o dei componenti del software;
- distribuzione centralizzata e installazione di software sulle macchine client del dominio;
- verifica delle licenze e delle versioni software installate su macchine client e server;
- conservazione e gestione dei log di sistema secondo la normativa cogente;
- assistenza remota su macchine client;

I sistemi proposti dovranno inoltre supportare la gestione centralizzata delle macchine client mediante la creazione e la gestione di policy e offrire appropriate funzionalità per la produzione di report e statistiche sull'infrastruttura e stato del Sistema Informativo.

Il Servizio S.I.A. (Sistemi Informativi Automatizzati) dell'Istituto dovrà essere messo in condizione, di accedere ai software di System Management per verificare la qualità dei servizi e monitorare l'andamento delle attività in corso.

La scelta del o dei software da utilizzare per il System Management dell'infrastruttura è lasciata all'iniziativa di progetto delle imprese, ma nel caso di soluzioni che prevedono l'utilizzo di più suite software, dovrà essere garantita e adeguatamente documentata l'interoperabilità tra i diversi applicativi.

## 2.10. SISTEMI DI MONITORAGGIO E ALLARMISTICA

Per l'erogazione dei servizi di Gestione e Manutenzione delle reti LAN e dell'hardware centrali,

l’Aggiudicatario dovrà fare uso di adeguati strumenti di monitoraggio e allarmistica per le ordinarie attività di manutenzione e troubleshooting.

L'INAPP si avvale attualmente di Nagios, software per il monitoraggio delle funzionalità della rete di trasmissione dati LAN e dei sistemi centrali.

L'Aggiudicatario potrà valutare se conservare il software di monitoraggio esistenti o sostituirli con altri di nuova fornitura.

Nel caso in cui l'Aggiudicatario decida di non sostituire Nagios, dovrà comunque:

- aggiornare il software all’ultima versione stabile disponibile;
- estendere il monitoraggio ai sistemi centrali o network non ancora raggiunti;
- garantire la manutenzione dei software nei termini e secondo i livelli di servizio previsti nel Capitolato (paragrafo 3.7).

Nel caso in cui l'Aggiudicatario decida di sostituire tali software, dovrà fornire software maggiormente performanti e migrare tutte le configurazioni dei software sostituiti.

I software di monitoraggio e allarmistica forniti dovranno essere opportunamente configurati per il monitoraggio di tutti i componenti hardware e network dell'Istituto. Dovranno garantire quindi la massima compatibilità con i componenti hardware e di rete dell’istituto.
Dovranno disporre delle necessarie funzioni di ricerca, tracking, logging, reporting, allarmistica, diagnostica degli errori, ecc.

Nella fornitura dei suddetti software l’Aggiudicatario dovrà prevedere un numero adeguato di licenze perpetue degli stessi, incluse nell’offerta economica, tenendo in considerazione le dimensioni della rete e dell'utenza dell'INAPP e gli eventuali ampliamenti.

Il Servizio SIA dovrà avere la piena visibilità delle consolle di monitoraggio e allarmistica della rete e dei sistemi per monitorare lo stato dei servizi informatici e delle attività in corso.

## 2.11. SISTEMI DI VIRTUALIZZAZIONE

L'Istituto dispone di una infrastruttura server virtuale basata su tecnologie Hyper-V e VMware, sulla quale sono stati migrati o installati parte dei servizi informatici del Sistema Informativo.

Durante l'arco del periodo contrattuale del presente appalto, è prevista l'ulteriore espansione dell'infrastruttura virtuale mediante:

- Creazione di server virtuali per l'erogazione di nuovi servizi informatici;
- Dismissione di server fisici obsoleti e contestuale migrazione dei servizi ospitati su macchine virtuali più performanti.

–

## 3. SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE

Il servizio di Gestione e Manutenzione dovrà essere preposto alla gestione del Sistema Informativo dell'Istituto nel suo complesso ed alla gestione di tutti i rapporti con gli utenti dello stesso e con i fornitori di servizi.

L'Aggiudicatario fornirà il servizio di Gestione e Manutenzione in assistenza e a supporto del Servizio Sistemi Informativi Automatizzati (S.I.A.) dell'Istituto, che coordina la gestione del Sistema Informativo dell'INAPP ed opera come supervisore per la gestione della presente fornitura.

I servizi di Gestione e Manutenzione richiesti, riguardano:

- Erogazione di servizio di presidio sistemistico continuativo comprensivo dell'Help Desk;
- Erogazione del servizio di gestione e manutenzione dell'infrastruttura di rete, come dettagliato nel paragrafo 2.1, per un periodo di 36 mesi;
- Erogazione del servizio di gestione e manutenzione dell'hardware centrale e periferico esistente presso l'INAPP, come dettagliato nel paragrafo 2.2, per un periodo di 36 mesi;
- Servizio di progettazione, realizzazione e manutenzione piattaforme cloud
- Servizio di realizzazione e manutenzione piattaforme Sharepoint;
- Servizio di progettazione, realizzazione e manutenzione infrastrutture virtuali
- Servizio di supporto specialistico sistemistico e di rete su middlware sia in ambiente Linux che Microsoft
- Realizzazione e/o aggiornamento del piano di Disaster Recovery e Business Continuity secondo quanto previsto dalla vigente normativa;
- Servizi di gestione applicativa e assistenza sistemistica alle piattaforme ospitanti il software applicativo;
- Eventuali servizi aggiuntivi e migliorativi che il concorrente vorrà proporre, in termini di implementazione ed evoluzione dell'infrastruttura INAPP e delle procedure organizzative in essere.

L'Aggiudicatario dovrà essere un referente unico per l'Istituto per ogni necessità riguardante il Sistema Informativo. Esso avrà quindi anche il compito di interfacciarsi con gli ulteriori fornitori

(ad esempio di manutenzione hardware o connettività) per la risoluzione di ogni problematica che si dovesse presentare.

L'Aggiudicatario dovrà garantire i livelli di servizio riportati nel paragrafo 3.7 per l'intera rete LAN e per tutti i sistemi centrali e periferici dell'Istituto. Per i sistemi per i quali è già prevista la manutenzione, l'Aggiudicatario dovrà garantire il rispetto dei livelli di servizio attesi mediante "workaround" tecnici, fino alla risoluzione definitiva del problema da parte del produttore o manutentore terzo.

Nell'erogazione dei Servizi di gestione e manutenzione l'Aggiudicatario dovrà tenere conto della presenza di alcune tipologie di utenze "critiche", nel seguito definite "utenze TOP", ovvero utenze dotate di postazioni di lavoro che fanno uso di servizi informatici e afferiscono a strutture aziendali ad elevata criticità. In particolare, sono da considerare "utenze TOP" le utenze dotate di postazioni di lavoro delle seguenti strutture:

- Presidenza;
- Direzione Generale;
- Direzione Amministrativa;
- Direzione Affari Generali e Personale;
- Direzione Controllo di Gestione e Patrimonio;
- Servizio S.I.A.

Tale elenco non è da considerarsi definitivo e potrà essere ulteriormente dettagliato o modificato nell'arco del periodo contrattuale. Per tali utenze l'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi richiesti secondo i livelli di Servizio specificati al par. 3.7.

Nei primi 3 mesi di organizzazione del Servizio il Presidio avrà il compito di provvedere alla riorganizzazione del Servizio stesso. Dovranno essere avviati tutti i servizi oggetto dell'appalto e dovranno essere effettuate tutte le operazioni di tuning e messa in affidabilità del sistema inerenti a:

- Installazione e configurazione dei software di System Management inclusi nella fornitura o analisi e riconfigurazione dei software esistenti.
- Installazione e configurazione dei software di monitoraggio, allarmistica e ticketing, eventualmente inclusi nella fornitura o analisi e riconfigurazione dei software esistenti.
- Avviamento del Servizio di Gestione delle configurazioni delle postazioni di lavoro mediante

la creazione di un repository di immagini “Master" per la pre-configurazione delle postazioni di lavoro (desktop o notebook) acquisite nell’arco del periodo contrattuale; le immagini Master dovranno includere i sistemi operativi, i software di base e i software applicativi in uso presso l’Istituto.

- Censimento di tutti gli Asset informatici dell'Istituto.

Il servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo si dovrà occupare dei seguenti aspetti:

- Risposta qualificata ed immediata alle chiamate dell’utenza con guida telefonica alla risoluzione immediata o *escalation* al soggetto interno/esterno che deve proseguire l’intervento;
- Assistenza correttiva, intesa come:
    - Per l’hardware centrale (paragrafo 2.3) e le postazioni di lavoro “TOP”: intervento on-site o da remoto;
    - se i sistemi sono coperti da garanzia del produttore o manutentore terzo, l'Aggiudicatario eseguirà interventi tampone nel rispetto dei livelli di servizio (ad esempio con rapide sostituzioni mediante "muletti" pre-configurati con immagini “Master”), fino alla risoluzione definitiva del problema da parte del produttore o manutentore terzo; in caso di sostituzione rapida per una pdl, il muletto deve essere pre-configurato con i software in uso presso il Servizio di appartenenza dell’utente, in modo da fornire all’utente una postazione di lavoro predisposta alle funzioni tipiche del suoufficio.
    - Per i sistemi solo in gestione (es: software applicativo, hardware coperto da garanzia/manutenzione in carico a terze parti): presain carico della chiamata, verifica del malfunzionamento, contatto del manutentore, monitoraggio dell’attività manutentiva e comunicazione ad INAPP dell’avvenuto ripristino;
- Manutenzione preventiva delle postazioni e delle apparecchiature di rete (diagnostica ed attivazione dei servizi del produttore o fornitore);
- Installazione o riconfigurazione di postazioni di lavoro e/o periferiche secondo le tipologie e le quantità concordate, facendo uso di immagini “Master” per la pre- configurazione dei PC, con assistenza all’utente e porting dei dati dal vecchio al nuovo hardware (ove necessario);
- Installazione, configurazione ed assistenza ai pacchetti applicativi e standard (almeno S.O. e Microsoft Office, altri applicativi, come dettagliato nel paragrafo 2.5, sulla base della

funzione/direzione di appartenenza dell'utente);

- Gestione ordinaria dei server;
- Verifica e ripristino configurazioni sistemistiche (di hardware centrale e periferico);
- Monitoraggio delle macchine e della rete durante l'orario di presidio con gli strumenti di monitoring necessari alla corretta gestione e misurazione dei parametri di esercizio;
- Gestione parco macchine mediante registrazione delle operazioni di carico/scarico ed inventario;
- Gestione procedurale dello smaltimento di tutte le attrezzature informatiche mediante tecniche di punzonatura e di degaussing con apposita redazione di verbale di smaltimento;
- Notifica all'Amministrazione delle scadenze e proposte di aggiornamento delle licenze d'uso del software;
- Ricezione e registrazione chiamate ed attività per interventi di manutenzione;
- Supporto alle attività di start-up di sistemi e/o applicativi effettuate da altro personale (integrazione nel S.I. di nuovo hardware/software, preparazione ambienti di corso, controllo configurazioni utenti dei corsi, affiancamento, etc. ).

Le richieste di attività e/o le segnalazioni dei malfunzionamenti potranno essere inoltrate mediante telefono o invio mail al servizio di Help Desk presente all'interno del locale messo a disposizione da INAPP.

Il servizio di Help Desk dovrà essere l'unico punto di riferimento iniziale per il personale dell'INAPP e si farà carico di:

- attivare ulteriori funzioni di servizio, laddove la richiesta di supporto non potesse essere risolta direttamente dagli operatori di help desk (escalation da Help Desk di primo livello ad Help Desk di II livello e superiori, per competenza e livello di specializzazione degli addetti);
- attivare fornitori di servizi esterni o interni al cliente, nelle specifiche situazioni di competenza (gestione dei rapporti dell'Amministrazione con altri fornitori di INAPP, gestione dei contratti di assistenza HW/SW esterni, compresa notifica all'Amministrazione due mesi prima della loro scadenza);

o monitorare con eventuali solleciti lo stato di avanzamento della richiesta fino alla risoluzione del problema e alla sua comunicazione all'utente.

Il servizio dovrà, tra l'altro, gestire un sistema di trouble ticketing: per ogni richiesta pervenuta dovrà generare un ticket registrando i dati identificativi e gestendolo fino alla chiusura. Attraverso

l'accesso e la reportistica che sarà messa a disposizione dal software di trouble ticketing sarà possibile valutare il rispetto dei livelli di servizio (SLA) contrattualizzati.

### 3.1. GRUPPO DI LAVORO

a) L'aggiudicatario dovrà nominare un **Service manager**, che sarà il referente primario verso l'Istituto per l'esecuzione dei servizi di cui al presente appalto. Qualora non indicato in sede di offerta il nominative del Service Manager dovrà essere formalizzato alla Stazione Appaltante prima della stipula del contratto

Il servizio di presidio dovrà essere assicurato per tutta la durata del periodo contrattuale con le seguenti modalità e professionalità minime richieste:

- disponibilità presso l'Ente di almeno n. 3 specialisti di sistema per le esigenze dell'Istituto nell'orario che va dalle 08.00 alle 17.00 in tutti i giorni feriali escluso il sabato;
- reperibilità di uno specialista assicurata da telefono portatile in maniera continuativa (h 24) nell'orario non coperto dai turni elencati in precedenza.

Sarà cura dell'Aggiudicatario segnalare ad INAPP eventuali esigenze di mantenimento ed evoluzione delle strutture deputate ad ospitare i sistemi informativi (CED), predisponendo tutti gli elaborati progettuali utili all'Ente per la predisposizione dei necessari interventi.

Con riferimento al gruppo di presidio, dovranno essere utilizzate almeno le seguenti figure professionali:

- **Sistemista Senior** con almeno 10 anni di esperienza: tale figura professionale dovrà essere specializzata nell'identificare, analizzare e risolvere i problemi operativi che possono verificarsi nel normale esercizio di un Sistema Informativo. Interverrà in tutte le problematiche non di immediata risoluzione eseguendo in prima persona attività di manutenzione e di correzione di eventuali errori provvedendo al riallineamento dell'apparecchiatura o dell'apparato di rete su cui è stata effettuata la manutenzione. In qualità di Team Leader coordinerà le attività del gruppo e fungerà da referente per il servizio, interfacciandosi con l'Istituto per il corretto svolgimento delle attività.
- **Sistemista Junior** con almeno 5 anni di esperienza: tale figura viene coinvolta in tutte le attività relative all'hardware, sia dei sistemi centrali che delle postazioni di lavoro. Oltre ciò,

tale figura sarà impegnata nel supporto alle attività di problem determination e problem solving del servizio di Help Desk.

- **Sistemista Client** con almeno 5 anni di esperienza nel settore: si tratta di una figura professionale di tipo sistemistico, in grado di operare sui sistemi a supporto del Sistemista Senior (che ne coordina l'attività) e del Sistemista Junior, con una specializzazione nella gestione delle Postazioni di Lavoro

  Le attività nelle quali sarà impiegato saranno:

  - Presa in carico, gestione e risoluzione delle chiamate relative a problemi sulle Postazioni di Lavoro anche mediante intervento diretto presso l'utente;
  - Qualificazione del problema ed eventuale escalation al supporto specialistico;
  - Installazione o sostituzione delle pdl, incluso collegamento e scollegamento cavi/prese, installazione periferiche, salvataggio e migrazione dati locali;
  - Installazione sistemi operativi, software di base e software applicativi su postazioni di lavoro facendo uso di immagini "Master" per la pre- configurazione dei PC;
  - Supporto al Sistemista Senior per installazione e configurazione di software di base e d'ambiente, in particolare database, sistemi di messaggistica, sistemi di monitoring, software di system management;
  - Supporto al Sistemista Senior per Installazione e configurazione sistemi Server (fisici e virtuali) in rete;
  - Gestione delle utenze, dei computer e delle relative Group Policy sulla Active Directory;

## 3.2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA

Il personale del presidio tecnico dovrà essere impiegato nelle normali attività di gestione del Sistema Informativo.

La gestione e la manutenzione dell'infrastruttura di rete riguarderà sia le singole tratte di rete (in rame ed in fibra ottica), sia gli armadi, le loro componenti attive e passive.

Manutenzione di quanto in essi installato (ventole di dissipazione, UPS, patch cord, ecc…).

La gestione e la manutenzione del Sistema Informativo riguarderà tutte le componenti di hardware centrale (server, apparati, storage, ecc...) e periferico (postazioni di lavoro desktop, stampanti, scanner, ecc...).

La gestione del software (sistemi operativi, software di base, software d'ambiente, software

applicativo) includerà l'amministrazione ordinaria e l'assistenza sistemistica e, laddove non di competenza di terze parti, gli aggiornamenti.

Per l'espletamento delle attività di cui sopra, il personale del presidio dovrà essere dotato di tutti gli strumenti ed i materiali necessari, incluse le postazioni di lavoro (desktop o notebook) e periferiche in uso al personale di presidio.

Le attività pianificate di manutenzione ordinaria della rete o dei sistemi centrali che possono arrecare un disservizio all'utenza dell'Istituto o anche solo un degrado di prestazioni andranno eseguite al di fuori dell'orario di presidio (9:00-17:00). Eventuali deroghe andranno concordate con il Servizio S.I.A..

Per l'erogazione del servizio l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, in maniera flessibile, il personale tecnico di profilo adeguato all'esigenza. Le attività svolte saranno almeno le seguenti:

- Gestione, manutenzione e monitoraggio della funzionalità dell'infrastruttura di rete, con l'ausilio di adeguati strumenti di network management.
- Esecuzione delle ordinarie attività per l'operatività della rete (es. attività permute, punti rete, utenze, indirizzi, VLAN, inventario, ecc.)
- Gestione, manutenzione e monitoraggio della funzionalità di tutti i sistemi centrali e periferici con l'ausilio di adeguati strumenti di system management.
- Esecuzione delle ordinarie attività per l'operatività dei sistemi centrali e periferici (es: aggiornamento sistemi, fix, patches, amministrazione ordinaria utenze e computer, distribuzione software, antivirus, rollover macchine client, ecc.)
- Esecuzione delle procedure ordinarie di backup/restore dei sistemi centrali e di rete in esercizio e verifica dell'esito positivo degli stessi.
- Rilevazione di errori, disservizi, malfunzionamenti dei sistemi e/o apparati, analisi e identificazione immediata del problema e pronto intervento, eventualmente contattando il produttore e interagendo con esso, per il ripristino delle funzionalità nel rispetto degli SLA;
- Aggiornamento periodico delle configurazioni software server/client e delle immagini "Master" di pre-configurazione delle postazioni di lavoro in corrispondenza del rilascio di aggiornamenti del software o dellasicurezza da parte dei produttori;
- Assistenza tecnica per configurazione hw/sw e applicazioni per una corretta integrazione delle pdl nella rete e nel Sistema Informativo dell'Istituto. Personalizzazione dell'ambiente hw/sw in

relazione alle esigenze degli utenti. Aggiornamento della stessa configurazione a fronte di eventuali aggiornamenti tecnologici dei Sistemi;

- Ottimizzazione delle configurazioni mediante analisi workload, trends e percentuale errori.
- Gestione e aggiornamento dell'inventario hw/sw e del Magazzino informatico;
- Verifica delle policy di sicurezza del sistema informativo INAPP e monitoraggio eventuali accessi non autorizzati ai server e ai gateway appliances (firewall, proxy, antivirus, antispam).

### 3.3. GESTIONE DEL TROUBLE TICKET

L'Aggiudicatario, all'interno del servizio di Help Desk, dovrà prevedere un processo di gestione del trouble ticket, includendo la fornitura e l'installazione di un apposito software, accessibile per monitoraggio e controllo dal Servizio S.I.A..

L'Aggiudicatario farà uso del suddetto software generando un nuovo ticket per ogni richiesta o segnalazione di un problema pervenuta al servizio di Help Desk attraverso i canali di comunicazione previsti (telefono o email).

Il software di trouble ticketing dovrà essere opportunamente configurato o riconfigurato, entro due mesi dall'avvio del Servizio, al fine di includere la categorizzazione delle richieste, i tempi di risoluzione e la possibilità di produrre report in conformità con quanto previsto nei Livelli di Servizio stabiliti al par. 3.7.

Il software dovrà consentire la memorizzazione di informazioni fondamentali che successivamente, attraverso report mirati, dovranno permettere una puntuale valutazione sull'andamento del servizio, del rispetto degli SLA ed eventuali pianificazioni/evoluzioni dello stesso, quali:

- numero ticket aperti (e chiusi);
- stato del ticket e assegnazione;
- tempo apertura, tempi azioni successive (trasferimento), chiusura;
- priorità;
- tipologia di intervento;
- informazioni utente e asset;
- flag di escalation e monitor automatico del ticket.

Per un corretto dimensionamento del servizio di Help-desk, si fornisce nel seguito un prospetto

riepilogativo degli interventi gestiti nel corso del periodo Gennaio 2019 - Dicembre 2019.

| | |
|---|---|
| Infrastruttura::SERVIZI::Posta Elettronica | 30 |
| assistenza eventi | 2 |
| assistenza utenti::ACCOUNT::CartelleInRete | 17 |
| assistenza utenti::PDL::NuovaPDL | 103 |
| Incident | 3 |
| Unclassified | 28 |
| assistenza utenti::PDL::Setup-Agg-sw | 108 |
| Infrastruttura::Server | 10 |
| assistenza utenti::PDL::Stampante | 219 |
| Infrastruttura::SERVIZI::Firewall | 2 |
| assistenza utenti::CartelleCondivise | 10 |
| assistenza utenti::ACCOUNT::ResetPassword | 61 |
| assistenza utenti::ACCOUNT::EnableDisable | 9 |
| assistenza utenti::Smartphone::config client posta | 22 |
| assistenza utenti::ACCOUNT::PostaElettronica | 780 |
| Infrastruttura::SERVIZI::Configurazione | 5 |
| assistenza utenti::PDL::Rete- Navigazione | 72 |
| assistenza eventi::supporto convegni | 8 |
| Infrastruttura::Rete | 15 |
| Infrastruttura::SERVIZI::Fileserver | 2 |
| assistenza utenti | 37 |
| Assistenza utenti::Applicazioni | 293 |
| assistenza utenti::Varie | 70 |
| assistenza utenti::RichiestaInfoOperativa | 15 |
| assistenza utenti::PDL::AccessoVPN | 3 |
| assistenza utenti::ACCOUNT::GruppiDomino | 6 |
| Infrastruttura::SERVIZI::DNS | 2 |
| Infrastruttura::SERVIZI::WIFI | 1 |
| assistenza eventi::supporto aule Formazione | 17 |
| Infrastruttura::SERVIZI::Navigazione Internet | 2 |

| | |
|---|---|
| assistenza utenti::invio email massive | 2 |
| assistenza utenti::PDL::AggConfigSoftware | 32 |
| assistenza utenti::PDL::config link | 10 |
| Infrastruttura::SERVIZI::PrintServer | 2 |
| assistenza eventi::consegna pc e proiettore | 40 |
| ServiceRequest | 1 |
| Infrastruttura::SERVIZI::Backup | 2 |
| Infrastruttura::SERVIZI::Storage | 2 |
| assistenza utenti::PDL::Prestazioni | 121 |
| Problem | 2 |

### 3.3.1. REPORTISTICA

Il servizio dovrà prevedere la produzione di report mirati e concordati con il Servizio S.I.A. dell'Istituto, i quali saranno implementati nella fase di avviamento e dovranno contenere le informazioni necessarie per misurare la qualità dei servizi erogati, i livelli di servizio concordati (SLA), e per pianificare eventuali evoluzioni e change sia per i servizi che per l'infrastruttura.

## 3.4. GESTIONE E MANUTENZIONE HARDWARE

La Gestione e Manutenzione Hardware, per tutto l'arco temporale di erogazione del Servizio (36 mesi), dovrà riguardare tutto l'Hardware centrale e periferico.

La Gestione e la Manutenzione devono prevedere:

- La continuità di funzionamento dell'hardware centrale (Server, storage, appliance);
- Il ripristino del funzionamento dell'hardware periferico (Personal Computer, stampanti ed altre periferiche);

Per la manutenzione dei server, delle macchine client e/o periferiche coperti da garanzia del produttore, sarà comunque cura dell'Aggiudicatario, a fronte di un malfunzionamento, procedere agli interventi tampone, nel rispetto dei livelli di servizio, ad esempio con rapide sostituzioni mediante "muletti" pre- configurati, in attesa degli interventi risolutivi in garanzia dei produttori.

L'Aggiudicatario dovrà eseguire, al termine degli interventi, tutte le prove e i controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento del sistema.

Sarà cura dell'Aggiudicatario tenere sotto controllo il magazzino di parti di ricambio e apparati sostitutivi per garantire che sia sempre disponibile quanto necessario per un rapido ripristino dell'operatività, segnalando tempestivamente ad INAPP eventuali carenze nelle varie scorte.

## 3.5. GESTIONE E MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI RETE

Il servizio di Gestione e Manutenzione dell'Infrastruttura di rete riguarda tutte le reti LAN e Wireless in essere presso ciascun sito dell'INAPP. Per tutto l'arco temporale di erogazione del Servizio di Gestione e Manutenzione (36 mesi) dovrà essere assicurata la continuità del sistema di trasmissione dati, mediante la normale manutenzione del cablaggio (gestione delle permute e aggiornamento del loro inventario, gestione e manutenzione delle patch di collegamento dei PC) e la manutenzione degli apparati attivi (gestione delle configurazioni, delle eventuali VLAN, ecc…). Dovrà inoltre essere previsto il ripristino della funzionalità del sistema di trasmissione dati a seguito di eventi accidentali interni all'Istituto.

Per la manutenzione degli apparati attivi coperti da garanzia del produttore, sarà comunque cura dell'Aggiudicatario, a fronte di un malfunzionamento, procedere ad interventi tampone nel rispetto dei livelli di servizio, ad esempio con rapide sostituzioni mediante apparati "muletti" nella disponibilità dell'Istituto, in attesa degli interventi risolutivi in garanzia dei produttori.

Sarà cura dell'aggiudicatario, oltre a quanto sopra richiamato, eseguire ordinarie attività di manutenzione e monitoraggio, segnalando tempestivamente eventuali malfunzionamenti.

Sarà cura dell'Aggiudicatario verificare le disponibilità di magazzino e segnalare eventuali carenze al fine di garantire che sia sempre disponibile quanto necessario per un rapido ripristino dell'operatività.

Rimangono fuori dal servizio di gestione e manutenzione dell'infrastruttura di rete, e quindi a carico dell'INAPP, gli eventuali adattamenti e modifiche (ad esempio: spostamento di un punto rete) e/o ampliamenti della rete che si rendessero necessari a fronte di mutate esigenze dell'Istituto.

## 3.6. GESTIONE DELLE CONFIGURAZIONI DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Come già specificato, l'Istituto ha intrapreso un processo di aggiornamento delle postazioni di lavoro per effettuare la sostituzione delle postazioni più obsolete. E' inoltre in programma la sostituzione progressiva, nel giro di tre anni, di circa 150 postazioni di lavoro (con ciò intendendo il complesso di pc, tastiera e mouse e monitor). Le licenze del sistema operativo, nonché del pacchetto Office, saranno fornite dell'Istituto, che ha già sottoscritto idoneo accordo multilicenza con Microsoft.

Il processo di sostituzione delle postazioni di lavoro avverrà con gradualità e sarà coordinato dal Servizio S.I.A. di INAPP. Le postazioni di lavoro di nuova fornitura dovranno essere configurate

con i software di base e applicativi in uso presso gli uffici degli utenti; le operazioni di configurazione dovranno essere effettuate per quanto possibile prima della consegna agli utenti, in modo da minimizzare il disservizio dovuto alla sostituzione.

Pertanto l'Aggiudicatario dovrà prevedere un Servizio di Gestione delle configurazioni delle Postazioni di Lavoro mediante la creazione di un repository di immagini "Master" del disco di Sistema su storage centralizzato o supporti rimovibile; le immagini Master dovranno includere, per quanto possibile:

- il sistema operativo Microsoft configurato secondo le policy in uso presso l'Istituto e aggiornato con i più recenti bollettini di sicurezza;
- i software di base (office automation, PDF reader, antivirus, ecc...) aggiornati alle ultime versioni rilasciate;
- i software applicativi in uso presso gli Uffici dell'Amministrazione.

I software che non potranno essere inclusi nelle immagini "Master" di pre- configurazione andranno installati successivamente e possibilmente prima della consegna agli utenti.

Dopo la consegna all'utente, il tecnico incaricato dovrà portare a termine la configurazione e la personalizzazione della postazione di lavoro, inserendo la macchina in rete, installando gli applicativi che non è stato possibile installare nella fase di preparazione della macchina e fornendo assistenza all'utente per la migrazione dei dati dalla postazione di lavoro sostituita.

L'Aggiudicatario dunque farà uso delle immagini "Master" per installare il sistema operativo e i software in tutti i casi di preparazione e consegna di una postazione di lavoro (desktop o notebook): nuova installazione o sostituzione, sia definitiva che temporanea con uso di "muletti".

L'Aggiudicatario avrà inoltre cura di aggiornare con cadenza trimestrale le immagini "Master" in corrispondenza di aggiornamenti del software (sistema operativo, software di base e software applicativo).

## 3.7. GESTIONE DELLE SALE RIUNIONI E AUDITORIUM E SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'INVENTARIO IT DELL'INAPP

E' richiesta per tutta la duranta dell'affidamento la gestione delle sale riunioni dell'Istituto.

in particolare l'attività dovrà essere realizzata attraverso verifiche di funzionalità delle attrezzature e tempestive segnalazioni di malfunzionamenti.

Ove presenti contratti di manutenzioni e assistenza, dovranno essere attivate le procedure già sopra

descritte per situazioni analoghe

Dovrà essere fornito, inoltre, un servizio di assistenza all'avvio degli incontri/riunioni attraverso l'installazione delle attrezzature presenti in Istituto ( pc portatili, web cam, videoproiettori etc etc) necessarie di volta in volta allo svolgimento delle attività.

Con riferimento alle attrezzature inventariate o da inventariare, l'aggiudicatario dovrà raccogliere e registrare, con la dovuta tempestività, le informazioni relative agli eventi che modificano le informazioni sul parco machine installato, sia che essi siano dovuti all'introduzione di nuovo hardware, o a variazioni su componenti già esistenti, o ad aspetti organizzativi.

Tali informazioni andranno trasferite all'Ufficio Patrimonio per la registrazione nell'applicativo a questi in uso.

Il servizio dovrà, inoltre, prevedere la raccolta delle informazioni tecniche ed amministrative necessarie a coordinare la gestione degli asset IT con le ditte fornitrici che hanno attivi impegni di garanzia o contratti di manutenzione sugli asset.

## 3.8. SERVICE LEVEL AGREEEMENT(SLA)

L'obiettivo di questi SLA è di favorire la costruzione di una partnership fra l'Aggiudicatario e l'INAPP e di permettere la piena integrazione del Team di presidio con gli utenti del Sistema Informativo.

Gli SLA si suddividono nelle seguenti aree:

- Servizio gestione e manutenzione infrastruttura di rete (codice Lxx);
- Servizio gestione e manutenzione sistemi centrali hardware e software (codice Hxx);
- Servizio gestione e manutenzione Sistemi periferici hardware e software (postazioni di lavoro, periferiche codice Pxx);
- Servizio Help Desk (codice HDxx)
- Rispetto delle tempistiche progettuali (codice Txx).

Tali indicatori si applicano ai servizi erogati per l'Ente.
Ciascuno degli indicatori di seguito riportati assumerà un valore, su base trimestrale, che identifica lo stato di prestazioni del sistema rispetto alla affidabilità dello stesso:

- I1 = Adeguata
- I2 = Non perfettamente adeguata
- I3 = Inadeguata

–

Qualora le prestazioni erogate non dovessero rientrare nel livello I1 l'Aggiudicatario sarà soggetto alle penalità specificate nelle tabelle dei livelli di servizio attesi – SLA - e nel paragrafo "Penali" del presente documento.

**L'applicazione delle penali decorrerà solamente a partire dal secondo trimestre di erogazione di servizio.**

L'Aggiudicatario produrrà con cadenza trimestrale, appositi report che rappresentano tutti gli indicatori dei livelli di servizio di seguito elencati e i relativi valori misurati nel periodo di rilevazione. L'Aggiudicatario evidenzierà opportunamente nel report tutti i servizi per i quali il valore non rientra nella soglia che contraddistingue l'indicatore I1 specificandone lo stato relativo (I2 o I3).

### 3.8.1. DEFINIZIONI

**Amministrazione:** Organo/Servizio di riferimento dell'Istituto, quale ad esempio il Servizio S.I.A.

**Periodo di rilevazione (P)**: trimestre di riferimento, calcolato in giorni e ore solari.

**Problema (o guasto) bloccante:** malfunzionamento hardware/ software su sistemi centrali o periferici che impedisce la fruizione ordinaria di un servizio informatico a uno o più utenti.

**Problema (o guasto) non bloccante:** malfunzionamento hardware / software su sistemi centrali o periferici che consente la fruizione solo parziale o in modo degradato di un servizio informatico a uno o più utenti.

**Tempo di rilevazione guasti (Tr)**: intervallo di tempo che intercorre dalla manifestazione di un guasto alla sua identificazione e contestuale apertura di un ticket per la risoluzione.

**Tempo di risoluzione chiamate/guasti (Trs)**: intervallo di tempo che intercorre dall'apertura di un ticket a seguito di segnalazione alla chiusura positiva del ticket.

**Durata dell'interruzione di rete/sistemi non programmata (Di)**: intervallo di tempo che intercorre dalla segnalazione di una interruzione di rete/sistema da parte del software di monitoraggio dei sistemi (o da parte dell'utenza) alla segnalazione del ritorno positivo in attività.

**Percentuale di disponibilità totale rete/sistema**: 100 x (1– Di/P)

### 3.8.2. UNITA' DI MISURA

**Giorni**: se non specificato altrimenti, si intendono giorni lavorativi secondo l'orario di presidio indicato.

**Ore**: se non specificato altrimenti, si intendono ore lavorative secondo l'orario di presidio indicato. **Minuti**: si intendono minuti solari.

**NB**

L'applicazione degli SLA e delle relative penali si riferiscono agli eventi che si verificano durante i giorni feriali e l'orario del presidio fisso ( 8.00 – 17.00)

Qualora l'evento si verificasse al di fuori di tale perimetro, il T0 che verrà preso in considerazione per l'applicazione degli SLA sarà le ore 8.00 del giorno feriale successivo.

Per quanto riguarda le realizzazione dei servizi oggetto di specifica progettazione, gli SLA verranno definiti in fase di definizione operativa

## SLA Servizio gestione e manutenzione infrastruttura di rete

| SLA | Descrizione | I1 Adeguata | I2 Non perf. adeguata | I3 Non Adeguata | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| L01 | TEMPESTIVITA' DI RILEVAZIONE PROBLEMI - Tempo massimo (Tr) per la rilevazione di guasti e malfunzionamenti bloccanti su componenti di rete (attivi o passivi) occorsi nel trimestre | 100% degli eventi entro 10 minuti (Tr <= 10 min.) | Scostamento delta fino al 10%, per eventi il cui Tr <= 60 min. | Scostamento delta oltre al 10% per eventi il cui Tr <= 60 min. oppure | Rip. penale I3 ogni -5% |
| | | | Per ogni evento con Tr > 8 h | per ogni evento con Tr tra 1 e 8 h | |
| L02 | CONTINUITA' OPERATIVA LAN - Percentuale di disponibilità rete LAN per singolo apparato attivo (switch) nel trimestre | >99% | Tra 99% e 98% | <98% | Rip. penale I3 ogni -1% |
| L03 | CONTINUITA' OPERATIVA Wireless - Percentuale di disponibilità rete Wireless per singolo apparato attivo (router/switch) nel trimestre | >99% | Tra 99% e 98.0% | <99% | Rip. penale I3 ogni -1% |
| L04 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - Tempo di ripristino o durata non programmata occorsa nel Trimestre | 100% degli eventi entro 2 ore | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Rip penale I3 ogni -5%. |
| L05 | MANUTENZIONE ORDINARIA - tempo massimo dalla data di rilascio per la valutazione e l'installazione di aggiornamenti firmware e software (fix, updates, upgrades) su apparati di rete | Entro 3 mesi | Tra 3 e 6 mesi | > 6 mesi | Salvo deroghe concordate con la CDL |
| L06 | ASSISTENZA SISTEMISTICA-CONSULENZIALE - Assistenza all'Amministrazione per richieste di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria sugli apparati e i componenti delle reti | 100% delle richieste | Tra 90% e 100% | < 90% | Nel periodo (P) |

SLA Servizio gestione e manutenzione sistemi centrali hardware e software

| SLA | Descrizione | I1 – Adeguata | I2 – Non perf. Adeguata | I3 – Non adeguata | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| H01 | CONTINUITA' OPERATIVA SERVER - Percentuale di disponibilità totale per ogni server centrale nel trimestre | >99% | Tra 99% e 98% | <98% | Rip penale I3 ogni -1% |
| H02 | TEMPESTIVITA' DI RILEVAZIONE PROBLEMI - tempo massimo (Tr) per la rilevazione di guasti e malfunzionamenti bloccanti sui sistemi centrali occorsi nel trimestre. | 100% degli eventi entro 15 minuti (Tr <= 15 min.) | Scostamento delta fino al 10%, per eventi il cui Tr <= 60 min. | Scostamento delta oltre al 10% per eventi il cui Tr <= 60 min. | Rip. penale I3 ogni -5% |
| | | | Per ogni evento con Tr tra 1 e 8 h | per ogni evento con Tr > 8 h | |
| H03 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - Tempo di risoluzione problemi bloccanti o durata massima dell'interruzione non programmata su sistemi centrali occorsi nel trimestre | 100% degli eventi entro 2 ore | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Rip. Penale I3 ogni -5% |
| H04 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - Tempo di risoluzione problemi non bloccanti su sistemi centrali occorsi nel trimestre | 100% degli eventi entro 16 ore. | Scostamento delta fino al 15% | Scostamento delta oltre al 15% | Rip. Penale I3 ogni -5% |
| H05 | MANUTENZIONE ORDINARIA - tempo massimo dalla data di rilascio per la valutazione e l'installazione di aggiornamenti software (patches, fix, updates, upgrades) su sistemi centrali | Entro 1 mese | Tra 1 e 2 mesi | > 2 mesi | Salvo deroghe concordate con S.I.A. |
| H06 | MANUTENZIONE ORDINARIA - tempo massimo di notifica all'Amministrazione della scadenza di una licenza software | Almeno 15 giorni prima della scadenza | Tra 14 e 0 giorni prima della scadenza | Oltre la scadenza | Ripetizione penale I3 ogni 15 giorni |
| H07 | ASSISTENZA SISTEMISTICA-CONSULENZIALE - Assistenza all'Amministrazione per richieste di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria sui sistemi centrali | 100% delle richieste | Tra 90% e 100% | < 90% | Nel periodo (P) |

SLA Servizio gestione e manutenzione sistemi periferici hw e software (PDL, periferiche)

| SLA | Descrizione | I1 – Adeguata | I2 – Non perf. Adeguata | I3 – Non adeguata | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| P01 | ACCURATEZZA - % di Postazioni di Lavoro desktop o notebook consegnate all'utenza nel periodo di rilevazione (per nuova installazione o sostituzione) e configurate con sistema operativo, software di base e software applicativi in uso presso l'Ufficio dell'Utenza | 100% | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Rip. Penale I3 ogni -10% |
| P02 | EFFICIENZA SERVIZIO - tempi massimi per interventi ordinari di installazione / sostituzione / spostamento / ritiro Postazione di Lavoro desktop o notebook nel periodo di rilevazione, inclusa eventuale configurazione e migrazione dati | 100% degli interventi entro 16 ore. | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Rip. Penale I3 ogni -10% |
| P03 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione guasti su PdL per situazioni bloccanti. | 100% degli interventi entro 8 ore. | Scostamento delta fino al 15% | Scostamento delta oltre al 15% | Rip. Penale I3 ogni -10% |
| P04 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione guasti su PdL per situazioni non bloccanti | 100% degli interventi entro 16 ore. | Scostamento delta fino al 15% | Scostamento delta oltre al 15% | Rip. Penale I3 ogni -10% |
| P05 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione guasti su PdL di utenze TOP per situazioni bloccanti | 100% degli interventi entro 4 ore. | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Rip. Penale I3 ogni -5% |
| P06 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione guasti su PdL di utenze TOP per situazioni non bloccanti | 100% degli interventi entro 8 ore. | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Rip. Penale I3 ogni -5% |
| P07 | MANUTENZIONE ORDINARIA - tempo massimo dalla data di rilascio per la valutazione e l'installazione di aggiornamenti software (patches, fix, updates, upgrades) su sistemi periferici | Entro 1 mese | Tra 1 e 2 mesi | > 2 mesi | Salvo deroghe concordate con il S.I.A. |
| P08 | ASSISTENZA SISTEMISTICA-CONSULENZIALE - Supporto all'Amministrazione per richieste di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria sulle PdL e le periferiche | 100% delle richieste | Tra 90% e 100% | < 90% | Nel periodo (P) |

SLA Servizio Help Desk

| SLA | Descrizione | I1 – Adeguata | I2 – Non perf. Adeguata | I3 – Non adeguata | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| HD01 | EFFICIENZA DI RISOLUZIONE PROBLEMI - % delle richieste di assistenza risolte da Help Desk al primo livello rispetto al totale delle richieste di Help Desk nel trimestre | > 70% | Tra 60% e 70% | < 60% | Nel periodo (P) |
| HD02 | EFFICACIA DI RISOLUZIONE PROBLEMI - % delle chiamate ricevute successivamente da Help Desk per errata soluzione. | < 5% | Tra 5% e 10% | > 10% | |
| HD03 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione delle richieste di assistenza per situazioni bloccanti | >70% degli interventi entro 1 ora | Scostamento delta fino al 15% | Scostamento delta oltre al 15% | Nel periodo (P) |
| HD04 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione delle richieste di assistenza per situazioni bloccanti | 100% degli interventi entro 8 ore | Scostamento delta fino al 15% | Scostamento delta oltre al 15% | Nel periodo (P) |
| HD05 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione delle richieste di assistenza per situazioni non bloccanti | >70% degli interventi entro 2 ore | Scostamento delta fino al 15% | Scostamento delta oltre al 15% | Nel periodo (P) |
| HD06 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione delle richieste di assistenza per situazioni non bloccanti | 100% degli interventi entro 16 ore | Scostamento delta fino al 15% | Scostamento delta oltre al 15% | Nel periodo (P) |
| HD07 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione delle richieste di assistenza per utenze TOP per situazioni bloccanti | 100% degli interventi entro 2 ore | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Nel periodo (P) |
| HD08 | TEMPESTIVITA' DI RISOLUZIONE PROBLEMI - tempi di risoluzione delle richieste di assistenza per utenze TOP per situazioni non bloccanti | 100% degli interventi entro 4 ore | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Nel periodo (P) |

| SLA | Descrizione | I1 – Adeguata | I2 – Non perf. Adeguata | I3 – Non adeguata | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| HD09 | ACCURATEZZA - % delle richieste registrate correttamente sul sw di trouble ticketing da Help Desk (complete di dati utente, anagrafica asset, descrizione del problema, categoria del problema, gestore della chiamata, dati di registrazione chiamata, corretta assegnazione priorità, documentazione dei passi risolutivi e soluzione, certificazione utente problema risolto, ulteriori informazioni richieste dall'Amministrazione) rispetto al totale delle richieste pervenute a Help Desk (via telefono, fax, e-mail, ecc...) | =100% | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Nel periodo (P) |
| HD10 | EFFICIENZA SERVIZIO - tempi di apertura e registrazione su sw di trouble ticketing per le richieste ricevute da Help Desk al primo livello tramite fax, telex o e-mail nel periodo di rilevazione | 100%delle richieste entro 2 ore | Scostamento delta fino al 10% | Scostamento delta oltre al 10% | Nel periodo (P) |
| HD11 | RESPONSABILITA' - % delle chiamate scalate dal Help Desk al primo livello al Help Desk II livello o a fornitori / manutentori esterni delle quali quotidianamente monitora lo stato di avanzamento, gestisce i solleciti, fino alla risoluzione e alla conferma da parte dell'utente | =100% | | <100% | Nel periodo (P) |

SLA Rispetto delle tempistiche progettuali

| SLA | Descrizione | I1 Adeguata | I2 Non perf. Adeguata | I3 Non adeguata | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| **T01** | AVVIAMENTO - giorni di ritardo nell'avvio del piano di esecuzione dei servizi rispetto alle tempistiche concordate | < 1 giorni | Tra 1 e 20 | > 20 | **Rip. penale I3 ogni 10 giorni** |
| **T02** | REPORTISTICA - Produzione reportistica trimestrale su attività e qualità servizi espletati con specifica dei valori assunti dagli indicatori nel periodo di rilevazione. | Trimestrale | Fino a 15 giorni di ritardo | Oltre 15 giorni di ritardo | **Rip. penale I3 ogni 10 giorni** |
| **T03** | GESTIONE SLA - Disponibilità dei database di reporting e di trouble ticketing per verifica e controllo daparte dell'Amministrazione | Lun - Ven dalle 8:00 alle 18:00 | Entro 2 ore di disservizio | Oltre 2 ore di disservizio | **Per evento. Rip. Penale I3 ogni 2 ore.** |
| **T04** | RILASCIO Giorni di ritardo nella consegna di prodotti individuati nei piani di esecuzione e/documentazione | < 2 giorni | Tra 2 e 20 | > 20 | **Rip. penale I3 ogni 10 giorni** |
| **T05** | RILASCIO SISTEMI - Giorni di ritardo nella consegna completa di licenze, documentazione, password amministrative e software di installazione alla data concordata per il rilascio | < 1 giorni | Tra 1 e 20 | > 20 | **Rip. penale I3 ogni 10 giorni** |

**Penali**:

Per mancato rispetto dei livelli di servizio saranno applicate le seguenti penali:

| SLA | Valore SLA | Penale |
|---|---|---|
| Per ogni SLA prevista | I1 | Nessuna penalità |
| | I2 | € 250,00 |
| | I3 | € 500,00 |