

SERVIZIO DI GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

ALLEGATO 3

CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

Sommario

1. Premessa	3
1.1 Definizioni	3
1.2 Il contesto organizzativo – La struttura organizzativa dell’Amministrazione	3
1.3 Il contesto tecnologico	3
1.4 Configurazione della rete geografica	4
1.5 Tipologia e classi di utenza	4
1.5.1 Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio	4
1.5.2 Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio	6
2 Oggetto e durata dell’appalto	6
3 Servizi di gestione della PDL come descritti in AQ: Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio – “Servizio di gestione della PDL con presidio standard (GPDL3)”	6
3.1 Personalizzazioni richieste	6
3.2 Rendicontazioni e report da produrre	7
3.3 Orario dei servizi	7
4 Servizi di gestione della PDL come descritti in AQ : Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio – “Servizio di gestione della PDL senza presidio (GPDL2)”	7
4.1 Personalizzazioni richieste	7
4.2 Rendicontazioni e report da produrre	8
4.3 Orario dei servizi	9
5 Servizi di presidio: PRE1 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità	9
5.1 Orario dei servizi	9
6 Servizi di supporto specialistico	9
6.1 Servizio supporto specialistico – Cod. SS1	9

1. Premessa

1.1 Definizioni

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

“AQ:” si intende l’Accordo Quadro avente ad oggetto la prestazione di servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni - ID 1833, stipulato in data 15 gennaio 2021 tra la Consip S.p.A. e gli operatori economici di seguito riportati:

- RTI Telecom Italia S.p.A. (mandataria) – Italware S.r.l. (mandante) – ACS Service S.r.l. (mandante);
- RTI Fastweb S.p.A. (mandataria) – IBM Italia S.p.A. (mandante) – Atos Italia S.p.A. (mandante);
- RTI Enterprise Services Italia S.r.l. (mandataria) – Multivendor Service S.r.l. (mandante) – Infordata S.p.A. (mandante);
- RTI Engineering D.HUB S.p.A. (mandataria) -Sogeit Solutions S.r.l. (mandante) – ITD Solution S.p.A. (mandante).

“CAPITOLATO TECNICO AQ”: si intende il capitolato tecnico, allegato 4 al bando dell’AQ.

Le sigle e le definizioni dei servizi oggetto della fornitura, anche dove non esplicitamente riportato, fanno riferimento alle definizioni riportate nel CAPITOLATO TECNICO AQ.

1.2 Il contesto organizzativo – La struttura organizzativa dell’Amministrazione

Gli uffici del Consiglio regionale della Calabria sono ospitati, oltre alla sede istituzionale di Palazzo Campanella, in tre sedi periferiche, come appresso specificato:

- SEDE PRINCIPALE: Palazzo Tommaso Campanella, via Cardinale Gennaro Portanova s.n.c. Reggio Calabria;
- SEDE CITTADELLA REGIONALE: viale Europa, Località Germaneto - Catanzaro;
- SEDE GRUPPI CONSILIARI: via Francesco Crispi n. 33 – Catanzaro;
- SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA: Via dei Bergamaschi, 58 – Roma.

1.3 Il contesto tecnologico

Di seguito una sintetica descrizione delle reti informatiche cui afferiscono le PDL oggetto dell’appalto.

- SEDE PRINCIPALE:
Le postazioni di lavoro appartengono ad un dominio Active Directory Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter; il S.O. è quasi esclusivamente Windows 10/11.
- SEDE GRUPPI CONSILIARI
Le postazioni di lavoro appartengono al dominio Active Directory della SEDE PRINCIPALE.
- SEDE CITTADELLA REGIONALE
Le postazioni di lavoro non appartengono a un dominio Active Directory.

- SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA:

Le postazioni di lavoro non appartengono a un dominio Active Directory.

- DATACENTER

I server dipartimentali che erogano servizi critici sono ospitati sul cloud Microsoft Azure. Nella SEDE PRINCIPALE è presente un data center che custodisce i server residui, virtualizzati con Microsoft Hyper-V. Quanto ai S.O. server utilizzati, la tecnologia prevalente è Windows (Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016); sono altresì presenti server equipaggiati con tecnologia Linux (Ubuntu server, CentOS, RedHat).

Per quanto riguarda i DBMS, gli applicativi in dotazione all'Ente utilizzano tecnologie eterogenee tra cui Oracle, Microsoft Access, Microsoft SQL Server, MySQL e PostgreSQL.

Il Sistema di Gestione Documentale dell'Ente è installato su un'infrastruttura Azure basata in parte su servizi PaaS (App Service, Storage Account) e parte IaaS (DB Server Linux RedHat 7.9 / Oracle Database 12c Standard Edition 12.1.0.2.0).

1.4 Configurazione della rete geografica

- SEDE PRINCIPALE:

La sede è servita da una rete LAN a stella connessa ad Internet.

- SEDE CITTADELLA REGIONALE:

Le PDL sfruttano i servizi della Rete LAN della Giunta regionale ed accedono alla LAN della SEDE PRINCIPALE per mezzo di un collegamento VPN.

- SEDE GRUPPI CONSILIARI:

La sede è connessa (MPLS) al Centro Stella della SEDE PRINCIPALE.

- SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA:

La sede è connessa (MPLS) al Centro Stella della SEDE PRINCIPALE.

1.5 Tipologia e classi di utenza

Si richiede che i servizi siano forniti in maniera differenziata per le due classi di utenza:

- Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio;
- Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio.

1.5.1 Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio

Il numero di PDL associate a questa classe di utenza è stimato in 650.

Tutte le PDL, compresi i server fisici dipartimentali (utilizzati come hypervisor), associate a questa classe di utenza sono ubicate nella SEDE PRINCIPALE.

Per questa classe di utenza sono richiesti i servizi seguenti:

- **GPDL3 Servizio di gestione della PDL con presidio standard** (Par. 4.2 del CAPITOLATO TECNICO AQ) con le personalizzazioni indicate nel successivo paragrafo 3;

- **PRE1 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità** (Par. 5.5.8 del CAPITOLATO TECNICO AQ) con le personalizzazioni indicate nel successivo paragrafo 5;

1.5.2 Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio

Il numero stimato di PDL associate a questa classe di utenza è stimato in 55.

Sono inserite in questa classe tutte le PDL ubicate nelle sedi periferiche: SEDE CITTADELLA REGIONALE, nella SEDE GRUPPI CONSILIARI, nella SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA.

Sono altresì inserite in questa classe, le postazioni di lavoro ubicate nella SEDE PRINCIPALE che non necessitano del servizio di presidio, e i server dipartimentali virtualizzati.

Per questa classe di utenza è richiesto il servizio seguente:

GPDL2 Servizio di gestione della PDL senza presidio (Par. 4.2 del CAPITOLATO TECNICO AQ) con le personalizzazioni indicate nel successivo paragrafo 4.

2 Oggetto e durata dell'appalto

Oggetto dell'appalto è l'acquisizione di servizi di:

- gestione delle postazioni di lavoro;
- presidio della sede istituzionale (Palazzo Campanella);
- supporto specialistico;

come dettagliato negli articoli successivi.

La durata dell'appalto è fissata in 48 mesi.

3 Servizi di gestione della PDL come descritti in AQ:

Classe 1: PDL gestite con servizio di presidio – “Servizio di gestione della PDL con presidio standard (GPDL3)”

3.1 Personalizzazioni richieste

È richiesto il rispetto dei livelli minimi di servizio di seguito specificati:

- Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione (cod. APDL1):
SLA Gold: Cadenza (del reporting bisettimanale).
- Contact center – Help desk I livello (cod. SPU2):
SLA Bronze: Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.
- Risoluzione problemi tecnici in locale (cod. GPDLL):
SLA Gold: Richiesta evasa in 2 ore lavorative.
- Installazione SW PDL da remoto (cod. GPDLR):
SLA Silver: Richiesta evasa in 8 ore lavorative.
- Installazione/aggiornamento SW PDL in locale (cod. GPDLSL):
SLA Gold: Richiesta evasa in 4 ore lavorative.

- Installazione/aggiornamento SW PDL per evento straordinario (cod. GPDSS):
SLA Silver: Richiesta presa in carico in 3 ore lavorative.
- Gestione proattiva della PDL (cod. GPDLP):
SLA Silver: Produzione di un report di proposte ogni mese.
- IMAC base (cod. GPDLI):
SLA Personalizzata: Richiesta evasa in 8 ore lavorative.

3.2 Rendicontazioni e report da produrre

Si richiedono le seguenti personalizzazioni:

- Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione (cod. APDL1);
al momento della presa in carico dovranno rilevate e registrare nel database quantomeno delle seguenti informazioni (ove applicabili):
 - marca/modello;
 - numero di inventario;
 - numero di serie;
 - ubicazione (almeno corpo, piano, stanza);
 - unità organizzativa
 - titolare o responsabile dell'unità organizzativa
 - assegnatario (nome, cognome, login, indirizzo di posta istituzionale);
 - elenco dei software installati (almeno nome, produttore, versione);
 - informazioni sulla configurazione hardware (almeno CPU, RAM, storage);
 - estremi relativi all'ordinativo di fornitura (per il nuovo hardware);
 - termine della garanzia del venditore (per l'hardware ancora in garanzia).

Tutta la reportistica eventualmente messa a disposizione attraverso sistemi informativi dovrà essere esportabile quantomeno in formato CSV.

3.3 Orario dei servizi

I servizi dovranno essere erogati dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00

4 Servizi di gestione della PDL come descritti in AQ :

Classe 2: PDL gestite senza servizio di presidio – “Servizio di gestione della PDL senza presidio (GPD2)”

4.1 Personalizzazioni richieste

È richiesto il rispetto dei livelli minimi di servizio di seguito specificati:

- Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione (cod. APDL1):

SLA Gold: Cadenza (del reporting bisettimanale).

- Contact center – Help desk I livello (cod. SPU2):

SLA Bronze: Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.

- Help desk II livello (cod. SPU3):

SLA Silver: Tempo di reazione < di 1 ora.

- Risoluzione problemi tecnici in locale (cod. GPDLL):

SEDE CITTADELLA REGIONALE, SEDE GRUPPI CONSILIARI, SEDE DELLA DELEGAZIONE ROMANA:

SLA Silver: Richiesta evasa in 8 ore lavorative;

SEDE PRINCIPALE:

SLA Gold: Richiesta evasa in 4 ore lavorative.

- Installazione SW PDL da remoto (cod. GPDLR):

SLA Silver: Richiesta evasa in 8 ore lavorative.

- Installazione/aggiornamento SW PDL in locale (cod. GPDLSL):

SLA Silver: Richiesta evasa in 8 ore lavorative.

- Installazione/aggiornamento SW PDL per evento straordinario (cod. GPDLS):

SLA Silver: Richiesta presa in carico in 3 ore lavorative.

- Gestione proattiva della PDL (cod. GPDLP):

SLA Silver: Produzione di un report di proposte ogni mese.

- IMAC base (cod. GPDLI):

SLA Silver: Richiesta evasa in 16 ore lavorative.

4.2 Rendicontazioni e report da produrre

Si richiedono le seguenti personalizzazioni:

- Servizio di inventario e gestione degli asset informatici dell'Amministrazione (cod. APDL1);
al momento della presa in carico dovranno rilevate e registrare nel database quantomeno delle seguenti informazioni (ove applicabili):
 - marca/modello;
 - numero di inventario;
 - numero di serie;
 - ubicazione (almeno corpo, piano, stanza);
 - unità organizzativa;
 - titolare o responsabile dell'unità organizzativa;
 - assegnatario (nome, cognome, login, indirizzo di posta istituzionale);
 - elenco dei software installati (almeno nome, produttore, versione);
 - informazioni sulla configurazione hardware (almeno CPU, RAM, storage);
 - estremi relativi all'ordinativo di fornitura (per il nuovo hardware);

- termine della garanzia del venditore (per l'hardware ancora in garanzia).

Tutta la reportistica eventualmente messa a disposizione attraverso sistemi informativi dovrà essere esportabile quantomeno in formato CSV.

4.3 Orario dei servizi

I Servizi dovranno essere erogati dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00

5 SERVIZI DI PRESIDIO: PRE1 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità

È richiesto il servizio di Presidio della SEDE PRINCIPALE:

PRE1 Servizio di presidio standard sedi Amministrazione/reperibilità
(Par.5.5.8 del CAPITOLATO TECNICO AQ)

Si richiede il rispetto del livello di servizio:

SLA Gold: Richiesta evasa in 2 ore lavorative

5.1 Orario dei servizi

Il Servizio di presidio dovrà essere erogato tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Nelle giornate di sabato è richiesta la reperibilità dalle ore 8.00 alle ore 19.00; il tempo di intervento in caso di chiamata è fissato in 1 ora.

Nelle giornate di sabato l'offerente si impegna ad effettuare il servizio di presidio su reperibilità per un numero massimo di chiamate pari a 48 nel corso della durata del contratto (48 mesi).

6 Servizi di supporto specialistico

6.1 Servizio supporto specialistico – Cod. SS1

È richiesta la fornitura del supporto specialistico nella modalità a tempo e spesa.

L'ambito di utilizzo previsto è l'attività di gestione sistemistica/applicativa dei server dipartimentali.

Con riferimento alle seguenti figure:

SS1.1 Tecnologie (fabbisogno stimato 52 giornate-uomo /anno)

SS1.2 Sistemista senior (fabbisogno stimato 104 giornate-uomo /anno)

SS1.3 Sistemista (fabbisogno stimato 52 giornate-uomo /anno)

SS1.4 Supporto operativo (fabbisogno stimato 52 giornate-uomo /anno)

Si richiede, ad integrazione di quanto previsto in AQ per i relativi profili, che i professionisti abbiano padronanza delle tecnologie elencate nel paragrafo 1.3, e conoscenze approfondite per lo svolgimento, nel contesto tecnologico della virtualizzazione in ambiente cloud, delle attività di seguito elencate:

- Configurazione, personalizzazione/tuning e gestione delle infrastrutture cloud (Azure, AWS, Google) con particolare riferimento ai servizi IaaS e PaaS di Microsoft Azure;

- Disegno e implementazione di server, storage;
- Policy di protezione dei dati (Backup), disaster recovery e di business continuity (replica geografica) delle applicazioni;
- Migrazione su cloud di applicativi e/o di server (Fisici/Virtuali) ospitati nei data center on premises;
- Configurazioni degli apparati perimetrali;
- Supporto di ambienti enterprise.