

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA PER LA DIREZIONE GENERALE E PER LE SEDI TERRITORIALI ARPAM

Specifiche tecniche

Il presente documento disciplina, in relazione agli aspetti tecnici, il servizio di assistenza sistemistica per l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale Marche, di seguito "ARPAM".

Vengono riportati di seguito i requisiti prestazionali ed operativi minimi a cui deve necessariamente rispondere il fornitore del servizio di assistenza sistemistica, di seguito "fornitore".

Indice

1	Descrizione dell'architettura informatica ARPAM.....	1
2	Servizi richiesti.....	2
2.1	Servizi di virtualizzazione	2
2.2	Sistemi operativi	3
2.3	Strumenti di sicurezza informatica.....	3
2.4	Servizi di posta elettronica (e-mail)	4
2.5	Strumenti di backup	4
2.6	Internetworking	5
3	Modalità di intervento	5
4	Attività sul territorio.....	5
5	Service Level Agreement (SLA)	5
5.1	Escalation	6
6	Certificazioni	6
7	RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI.....	6

1 Descrizione dell'architettura informatica ARPAM

L'informatica dell'ARPAM è dislocata in 7 (sette) sedi territoriali, in relazione alle quali il fornitore dovrà garantire pari condizioni di assistenza per i servizi oggetto dell'affidamento, con servizi ridotti nella sede regionale come sotto indicato.

L'elenco delle sedi e delle infrastrutture sotto riportato ha valore indicativo; ARPAM si riserva il diritto di modificarne postazioni e sedi geografiche, anche durante la vigenza del contratto, rimanendo comunque le stesse in ambito regionale.

- Direzione Generale (Ancona, via Ruggeri 5):
n.2 hosts fisici di virtualizzazione, circa n.10 VM VMWARE, circa n.5 server fisici,
n.1 sistema di backup a nastro, n.1 firewall fortinet fortigate 50b;
- Host in Regione Marche:
n.3 hosts fisici di virtualizzazione, circa n.20 VM PROXMOX;
per questa sede non sono oggetto di assistenza il software di virtualizzazione PROXMOX, l'assistenza in loco e i servizi di backup in loco;

- Dipartimento di Ancona (Ancona, via Colombo, 106)
attuale: n.5 server fisici, n.1 NAS QNAP, sistema di backup a nastro
futuro: n.1 host fisico di virtualizzazione, n.2 VM HYPER-V, n.1 NAS QNAP;
- Dipartimento di Fermo (Fermo, via Pompeiana, 158)
attuale: n.1 server fisico, sistema di backup a nastro;
futuro: n.1 host fisico di virtualizzazione, n.2 VM HYPER-V, backup a nastro;
- Dipartimento di Ascoli (Ascoli Piceno, via della Repubblica, 34)
attuale: n.1 host fisico di virtualizzazione, n.2 VM VMWARE, backup a nastro
futuro: n.1 host fisico di virtualizzazione, n.2 VM HYPER-V, backup a nastro
- Dipartimento di Pesaro (Pesaro, via Barsanti, 8)
n.1 host fisico di virtualizzazione, n.2 VM HYPER-V, sistema di backup a nastro
- Dipartimento di Macerata (Macerata, via Federico II, 41)
Attuale: n.2 server fisici, NAS QNAP, terminal server
futuro: n.1 host, n.2 VM HYPER-V, NAS QNAP, senza terminal server

Inoltre, per ogni sede dipartimentale è presente un server MS WS2008 in rete di connessioni interdipartimentali su server fisico IBM x3400/x3500 M3/M4. Questi server costituiscono una rete dati con database in replica.

In origine ogni dipartimento era intestatario di un dominio Microsoft separato e comunicante in trust non transitivo. ARPAM ha avviato una procedura di unificazione dei domini in corso di realizzazione. Allo stato attuale risultano ancora due domini ws2003 non ancora integrati che lavorano in trust non transitivo.

Per quanto attiene all'oggetto dell'affidamento, il fornitore può considerare il seguente dimensionamento sul territorio:

- n.300 client con sistemi operativi Microsoft e agent antivirus;
- n.30 server fisici/virtuali;
- n.6 virtualizzatori (VmWare ESXi o in alternativa Hyper-V) per dipartimenti e direzione;
- n.6 sistemi di backup (Backup Exec o in alternativa VEEAM) per dipartimenti e direzione.

Anche in questo caso il dimensionamento ha valore indicativo; ARPAM si riserva il diritto di modificare il numero dei client in accordo con le variazioni del proprio organigramma e di aggiungere server virtuali in oggetto del bando in ragione massima del 20% del dimensionamento descritto.

Restano invece fissati il numero di virtualizzatori e di sistemi di backup come sopra indicato.

2 Servizi richiesti

Il servizio di assistenza sistemistica in oggetto dovrà coprire, secondo le modalità indicate in seguito, i prodotti software successivamente indicati.

In relazione ai servizi richiesti l'affidamento comprende lo svolgimento dei compiti e delle funzioni di Amministratore di Sistema. Per il mero svolgimento di questi compiti al fornitore sarà assegnato un account personale con il ruolo di amministratore di sistema di cui il fornitore assume ogni responsabilità di gestione (password, attività non attinenti, etc). Tale account sarà reso inattivo a termine contratto.

Tutte le licenze d'uso dei prodotti di assistenza esulano dalla fornitura e si intendono a carico di ARPAM

2.1 Servizi di virtualizzazione

Le piattaforme di virtualizzazione oggetto di questo capitolato sono Microsoft Hyper-V, e VmWare ESXi (dalla versione 4.5) e prodotti correlati. È intenzione di ARPAM adottare il virtualizzatore Hyper-V per le nuove installazioni e sostituire le correnti installazioni di ESXi con strutture Hyper-V quando possibile.

Il fornitore dovrà essere in grado di indicare ed attuare per i sistemi di virtualizzazione in oggetto le best practices, fornire ed attuare soluzioni ai problemi comuni dei sistemi di virtualizzazione (creazione, accensione, spegnimento, spostamento, ridimensionamento, snapshot, backup delle macchine virtuali, l'installazione dei tools nelle macchine virtuali ed ogni attività attinente alla corretta manutenzione del sistema) e trattare in maniera autonoma e/o collaborativa tutte le richieste di gestione sulle suddette piattaforme.

Il fornitore dovrà anche guidare, su richiesta, i tecnici ARPAM nella gestione in minima autonomia delle piattaforme di virtualizzazione (ad es. tool di gestione Vsphere, console di gestione Hyper-V).

ARPA Marche ha in corso il porting di molte macchine fisiche/virtuali verso server regionali virtualizzati in PROXMOX-VE; il servizio di assistenza su questa piattaforma di virtualizzazione non è oggetto del presente affidamento.

2.2 Sistemi operativi

I sistemi operativi oggetto del presente affidamento sono:

- sistemi operativi Microsoft per piattaforme server (windows server);
- sistemi operativi Microsoft per utenze ordinarie Personal Computer.

Entrambe le piattaforme possono essere oggetto di richieste di supporto.

2.2.1 Server side

Per quanto attinente ai supporti dei sistemi server, il fornitore dovrà essere in grado di risolvere autonomamente i comuni problemi dei sistemi operativi server di Microsoft Windows Server dalla versione 2003 alla versione in attuale rilascio Microsoft durante tutta la durata del contratto, in relazione alle configurazioni di dominio ADDS, applicazioni delle policy, DHCP, DNS, autenticazioni, trust di domini, AAA (computer security), PDC, FSMO, printer server, WSUS, ed ogni altro comune servizio di dominio Microsoft.

I servizi di supporto devono comprendere anche le procedure di installazione e configurazione completa dei sistemi operativi su server fisici o virtuali.

Il fornitore dovrà essere in grado di erogare il supporto sistemistico per piattaforme dismesse da Microsoft (WS2003 ad esempio) per i soli fini ordinari/manutentivi, con servizio di troubleshooting senza escalation al vendor.

2.2.2 Client side

Per quanto riguarda il supporto ai sistemi operativi lato client (Win10, Win8, Win7, XP), il fornitore dovrà essere in grado di fornire consulenza e supporto tecnico ai tecnici Arpam senza intervento diretto per tutte le configurazioni di sistema in relazione all'ADDS aziendale e supportare i tecnici informatici ARPAM, quando richiesto, per gli upgrades, il troubleshooting e le best practices delle utenze sui PC a dominio.

Anche in questo caso per le piattaforme dismesse, il fornitore dovrà comunque erogare consulenza per i soli fini ordinari/manutentivi senza richiesta di escalation al vendor.

Non viene richiesto il servizio diretto di installazione dei sistemi operativi client, ma il fornitore dovrà comunque garantire consulenza in caso di problemi configurativi/gestionali incontrati dai tecnici ARPAM.

2.3 Strumenti di sicurezza informatica

Gli strumenti di sicurezza informatica oggetto del presente capitolato sono i software nativi Microsoft di Windows (ad es MS Defender) ed i prodotti antivirus di Trend Micro (OfficeScan con probabile migrazione ad APEX ONE).

ARPAM ha in adozione il servizio antivirus centralizzato OfficeScan, installato su una VM WS 2012 nella sede regionale e dai servizi di Smart Protection Server su una VM linux separata.

Il fornitore dovrà essere in grado di:

- installare e mantenere il servizio centralizzato TrendMicro, con verifica delle connessioni degli agent locali, aggiornamenti e risoluzioni dei problemi software in piena autonomia;
- supportare i tecnici ARPAM in termini di configurazione, installazione, aggiornamento, applicazione delle patch, efficienza e manutenzione dei prodotti in oggetto;
- supportare e fungere da consulente ai tecnici ARPAM in merito alle prime procedure urgenti da adottare in caso di attacco;

Tutte le attività di cui sopra, dovranno continuare ad essere erogate al momento di passare il servizio OfficeScan sotto il sistema APEX ONE.

2.4 Servizi di posta elettronica (e-mail)

Lo strumento adottato da ARPAM per i servizi di posta elettronica è il servizio MDaemon Email Server con configurazioni accessi tramite web server e tramite comuni clienti (in special modo Outlook, liveMail), anche con strumenti portable in ActiveSync.

Il servizio principale di email di ARPAM è erogato da un server virtualizzato MDaemon on-premise. Al momento di redigere il bando il software è in versione 19.5.6 64bit english.

Il fornitore dovrà essere in grado di gestire il sistema di posta MDaemon e trattarne eventuali malfunzionamenti con interventi diretti sulla piattaforma server. Dovrà inoltre essere di supporto per tutti gli aggiornamenti del prodotto e per l'applicazione delle patch che dovranno essere attuate in tempo adeguato ed in autonomia operativa.

Si richiede anche la consulenza per trattare le problematiche comuni della erogazione dei servizi e-mail client sia tramite la piattaforma WEB sia tramite i comuni client (MS outlook) ove si verificassero malfunzionamenti non risolvibili dai tecnici ARPAM.

2.5 Strumenti di backup

Nelle sedi dipartimentali e nella sede della direzione generale, ARPAM ha attuato dei processi di backup tramite unità a cassette di tipo LTO con formati che vanno dalla versione 3 alla versione 6. Il software utilizzato per i servizi di Backup è il prodotto Backup Exec (Symantec/Veritas).

Il fornitore dovrà essere in grado di fornire il supporto tecnico necessario per la configurazione, la schedulazione, il backup ed il ripristino granulare e complessivo di files e macchine virtuali in tutte le sedi ARPAM dotate di unità a nastro LTO.

Viene inoltre richiesta la competenza operativa e gestionale per l'aggiornamento del prodotto, l'installazione delle patch, il troubleshooting e l'esercizio sui nastri LTO e sui NAS QNAP presenti in alcune sedi dipartimentali.

Con il trasferimento della sala server in Regione Marche, ARPAM intende dotarsi del sistema VEEAM per attuare le procedure di backup dipartimentali e centralizzate.

Il fornitore dovrà essere in grado di erogare anche su piattaforma VEEAM il medesimo supporto offerto per il prodotto Backup Exec, collaborando con i tecnici ARPAM per la scelta e l'implementazione delle best practices in relazione all'hardware ed alle configurazioni di rete sul territorio.

2.6 Internetworking

Tutte le sedi ARPAM sono integrate in SPC nelle reti della Regione Marche che supervisiona le connessioni ed effettua servizio di firewalling.

Il fornitore dovrà garantire la consulenza o intervento tecnico da remoto in relazione alle richieste della Regione Marche o dei tecnici ARPAM per le configurazioni di internetworking eventualmente da implementare sugli switch dipartimentali e centrali ARPAM di marca HP e CISCO. I prodotti attualmente in uso sono Cisco serie 2960 e HP serie 5120/5130. In ARPAM non sono presenti VLAN ed i gateway sono sotto il diretto controllo della Regione Marche.

In caso di intervento tecnico da remoto ARPAM garantirà al fornitore la raggiungibilità in remoto degli switch tramite interfacce web/telnet/ssh.

Per quei dispositivi ARPAM con linee autonome xDSL (in via di dismissione), il fornitore dovrà supportare la gestione delle configurazioni gateway, le procedure di sicurezza, le configurazioni di accesso esterno con gli apparati attualmente disponibili in ARPAM (comuni modem in fibra ed il firewall Fortigate presente in Direzione Generale).

3 Modalità di intervento

ARPAM si è dotata di uno staff tecnico interno, con personale in direzione generale e referenti territoriali a cui il fornitore può far riferimento per la gestione delle chiamate di assistenza. Le comunicazioni e le richieste di assistenza avvengono tramite questo gruppo di lavoro. Questo gruppo di lavoro ARPAM fungerà anche da filtro di primo livello.

I servizi di assistenza server in remoto sono erogati tramite accesso in RDP, VPN, o altre soluzioni di accesso remoto concordato. Per tutte le attività server risolubili a distanza, una volta stabiliti i canali operativi, il fornitore dovrà essere in grado di agire in autonomia, eventualmente coordinandosi o avvisando i tecnici ARPAM di riferimento.

In caso non fosse possibile intervenire a distanza, parte delle attività può essere concordata in collaborazione/supervisione comune in base alle decisioni dei tecnici ARPAM e con la collaborazione di personale ARPAM locale.

4 Attività sul territorio

Nei casi comuni, ove si richieda attività manuale sul territorio, il personale ARPAM si rende disponibile per eseguire gli interventi con istruzioni guidate a distanza.

Per gli interventi sistemistici complessi, reinstallazione di server, reinstallazione di sistemi di virtualizzazione o altro, nel servizio di assistenza sistemistica devono essere comunque incluse 2 (due) giornate forfettarie di attività sul territorio, eventualmente separabili in mezze giornate ove opportuno, con l'intervento di uno o più tecnici specializzati a discrezione del fornitore.

La richiesta di intervento sul territorio va concordata con un anticipo lasciato al fornitore di almeno 7 giorni lavorativi, qualora non ricorra un evidente motivo di emergenza.

5 Service Level Agreement (SLA)

Con il termine Service Level Agreement si intendono le metriche dei servizi di supporto che devono essere rispettate dal fornitore.

Nel seguito se ne indicano quelle minime vincolanti:

1. Durante il corso del servizio di assistenza il numero di chiamate consentite deve essere illimitato;
2. L'assistenza deve essere erogata per almeno 5 (cinque) giorni lavorativi settimanali, per almeno 9 (nove) ore giornaliere, con eccezione dei festivi

infrasettimanali. Durante il corso della mattinata devono essere garantite almeno 5 (cinque) ore di copertura del servizio;

3. Entro gli orari di assistenza, il fornitore deve prendere in carico il ticket di assistenza tramite un tecnico qualificato entro un'ora, dandone riscontro certificabile, e garantire un tempo di intervento entro 5 (cinque) ore dalla segnalazione ARPAM. Si considera come segnalazione una richiesta ARPAM pervenuta al fornitore tramite ogni forma di comunicazione ordinaria messa a disposizione del fornitore, quali e-mail di riferimento, centralino telefonico, contatto diretto operatore, privilegiando comunque l'apertura ticketing tramite servizio web.

Il fornitore si impegna a mettere a disposizione di ARPAM un servizio di accesso web tramite accounting per la gestione dei tickets. Il servizio deve garantire il controllo di tutte le fasi della apertura chiamata, con verifica in tempo reale dello stato della chiamata (tracking), garantendo in oltre tracciature storicizzate da consultare anche in caso di controversie.

5.1 Escalation

Nel caso si renda necessario ricorrere ai relativi vendors per processare la richiesta di supporto ARPAM, il fornitore dovrà obbligatoriamente far ricorso alle proprie partnership garantite da questo capitolato e gestire la chiamata secondo i propri migliori accordi commerciali. Il fornitore è tenuto a rendicontare ad ARPAM, su richiesta dell'Agenzia, le comunicazioni intercorse in escalation e le motivazioni di un eventuale ritardo di intervento che si protragga oltre gli SLA stipulati con ARPAM.

6 Certificazioni

Al fine di garantire l'adeguatezza del servizio offerto, ARPAM richiede che il fornitore sia in possesso delle certificazioni di partnership adeguate per i prodotti in oggetto.

In particolare si richiedono i seguenti livelli minimi per specifico prodotto:

- Microsoft: level gold;
- VmWare: level advanced;
- Trend Micro: level gold, officescan XG certified professional, APEXONE certified professional;
- Veritas-Symantec: registered partner.

Il fornitore deve essere dotato di un centro assistenza da cui raggiungere in remoto le sedi di ARPAM e tramite il quale esercitare i servizi richiesti di diagnosi e risoluzione dei problemi.

Il fornitore si impegna ad adempiere con personale specializzato a tutti i servizi di assistenza descritti in questo capitolato.

7 RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Con la firma del contratto, la ditta appaltatrice viene designata quale Responsabile del trattamento dei dati in relazione alla fase di esecuzione del contratto medesimo. Con separato contratto, il cui schema viene pubblicato in allegato al presente documento e che la ditta appaltatrice si impegna a restituire sottoscritto prima della stipula, il titolare e l'appaltatore provvederanno a disciplinare compiti, funzioni, ruoli e responsabilità in ordine al trattamento dei dati. In ogni caso, in relazione alla fase di esecuzione del contratto l'appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi compresi i dati sensibili e giudiziari, nonché quelli che transitano per

le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, fatto salvo il caso in cui sia strettamente necessario per l'esecuzione del contratto trasmettere dati a terzi, e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.