

Capitolato Tecnico

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento del servizio di supporto sistemistico per SACE CIG 694374821F

PREMESSA	4
1 DEFINIZIONE del servizio	4
1.1 Oggetto	4
1.2 Durata	4
1.3 Dimensionamento	4
1.4 Luogo erogazione dei servizi	6
1.5 Orario di erogazione del Servizio	7
1.6 Governo della fornitura	7
1.7 Inizio applicabilità dei Livelli di Servizio	7
1.8 Affiancamento inizio attività	8
1.9 Affiancamento fine fornitura	8
1.10 Selezione e turnover del personale	8
2 CONTESTO TECNOLOGICO	10
2.1 Infrastruttura sistemi	10
2.2 Protezione dei dati	11
2.3 Continuità del servizio	11
2.4 Piattaforme tecnologiche delle applicazioni	11
2.5 Job scheduling e task workflow	11
2.6 Networking e infrastruttura sicurezza	12
2.7 Piattaforma Video/audioconferenze	13
2.8 Fonia	13
2.9 Servizi Unified Communication	13
2.10 Servizi infrastrutturali - Piattaforme di gestione, controllo, monitoraggio e sicurezza	14
2.11 Servizi di protezione antimalware	14
2.12 Dimensionamento infrastruttura	15
3 DETTAGLIO DEL SERVIZIO	17
3.1 Definizione delle aree di attività	19
3.2 Figure professionali e risorse richieste	20
4 Certificazioni DEL Fornitore	24
4.1 Certificazioni valutate con criterio tabellare	24
4.2 Certificazioni valutate con criterio discrezionale	24

5 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	25
5.1 Livelli di servizio	25
5.2 Penali	26
6 Modalità di consuntivazione	28
7 Allegati	30
7.1 Tabelle riepilogative	30
Tabella A – Team risorse servizio “Conduzione sistemistica a presidio”	30
Tabella B - Figure professionali offerte per “Servizio Specialistico a richiesta”	31
Tabella C – Livelli di servizio	31
Tabella D – Certificazioni Aziendali	33
7.2 Report disponibilità	34

PREMESSA

SACE S.p.A. (di seguito anche SACE) intende acquisire la disponibilità di un “Servizio di Supporto Sistemistico” (di seguito anche “SERVIZIO”) che il Fornitore presterà con proprio personale in base alle esigenze evidenziate dalla Divisione Sistemi Informativi di SACE.

Il presente capitolato identifica i requisiti di carattere tecnico, organizzativo, il livello di servizio e il dimensionamento minimo a cui dovrà rispondere la proposta tecnica ed economica relativa alla fornitura del “*Servizio di Supporto Sistemistico*”.

Attraverso tale servizio SACE intende raggiungere i seguenti obiettivi:

- assicurare le attività di gestione, manutenzione ed assistenza sull’infrastruttura ICT, sistemi e network fonia e dati;
- integrare i processi aziendali, le applicazioni e i sistemi con una infrastruttura che supporti gli obiettivi aziendali di business;
- garantire maggiori livelli di supporto tecnico;
- migliorare l’efficienza, garantire i livelli di servizio concordati ed ottimizzare i costi;
- garantire l’evoluzione dei servizi e dell’infrastruttura tecnologica.

1 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**1.1 Oggetto**

Il SERVIZIO, descritto in dettaglio nel seguito del presente Capitolato, prevede la fornitura del supporto sistemistico per il mantenimento in esercizio e l’evoluzione dell’infrastruttura tecnologica di SACE. Nell’erogazione del servizio il Fornitore dovrà seguire le metodologie, le procedure operative, le policy di sicurezza e le indicazioni definite da SACE che coordinerà direttamente le diverse attività previste nel servizio.

Il servizio si articola nelle seguenti componenti:

- Conduzione sistemistica a presidio
- Centro di Competenza
- Servizio di Reperibilità
- Supporto Specialistico a richiesta

Il Fornitore, come elemento migliorativo dell’Offerta Tecnica, potrà integrare quanto richiesto offrendo servizi aggiuntivi, prodotti e/o risorse non esplicitamente previsti nel Capitolato Tecnico che consentano di migliorare l’erogazione e/o la qualità del servizio proposto e che diventeranno parte integrante del servizio e dovranno essere inclusi nel canone base.

1.2 Durata

La durata del servizio è di 36 (trentasei) mesi, a partire dalla data di “Attivazione del Servizio”.

Il servizio sarà attivato al termine del periodo di affiancamento così come definito nello specifico paragrafo 1.8 “Affiancamento inizio attività”.

1.3 Dimensionamento**Conduzione sistemistica a presidio**

Il dimensionamento minimo stimato da SACE è di 6 (sei) risorse presenti on-site a copertura dell’orario di servizio specificato nel paragrafo 1.5 “Orario di erogazione del servizio”. Il Fornitore dovrà garantire quotidianamente la presenza in SACE del gruppo di risorse on-site e si farà carico di provvedere all’eventuale/necessaria integrazione o sostituzione come previsto nel paragrafo 1.10 “Selezione e turnover del personale”.

Sarà cura del Fornitore nella sua offerta tecnica proporre il dimensionamento del team da mettere a disposizione di SACE atto ad erogare i servizi richiesti e garantire i livelli di servizio previsti, indicando i "Titolari" e i "Sostituti" che verranno impiegati per l'intera durata del contratto.

Il dimensionamento proposto potrà essere rivisto nel corso dei 36 mesi di contratto, in particolare:

Primo anno SACE garantisce per i primi 12 mesi il completo utilizzo di tutto il team proposto

Secondo anno SACE può procedere ad una riduzione di una delle risorse on-site proposte con la relativa riduzione di un sesto del canone mensile contrattualizzato.

Terzo anno SACE può procedere ad una ulteriore riduzione di una risorsa on-site proposte con la relativa ulteriore riduzione di un sesto del canone mensile contrattualizzato.

La comunicazione di riduzione delle risorse dedicate al servizio deve essere formalizzata da SACE al Fornitore con un preavviso di 3 (tre) mesi.

Centro di Competenza

Il Centro di Competenza dovrà essere dimensionato in modo tale da poter ricevere e gestire le richieste di supporto/assistenza/informazione formulate dal personale dedicato dal Fornitore al Servizio di Conduzione Sistemistica a presidio durante la fascia oraria definita.

Servizio di reperibilità

Il servizio di reperibilità si articola in due componenti:

- Il "Servizio di reperibilità generale" sarà organizzato attraverso la turnazione del personale impegnato on-site nel Servizio di Conduzione sistemistica e garantirà, nella fascia oraria specificata nel paragrafo 1.5 "Orario di erogazione del servizio", l'intervento da remoto e/o on-site presso la sede SACE di Roma per gestire problemi bloccanti dei servizi/applicazioni critiche per SACE erogati dai sistemi di produzione.

Il dimensionamento minimo stimato da SACE è di 1 risorsa reperibile nelle fasce orarie del Servizio di reperibilità.

- Il "Servizio reperibilità specifico per Sede di Milano" sarà organizzato attraverso la turnazione di una risorsa del fornitore individuata nel gruppo di risorse dedicate a questo specifico servizio e garantirà, nella fascia oraria specificata nel paragrafo 1.5 "Orario di erogazione del servizio", l'intervento on-site presso la sede di Milano.

Obiettivo principale degli interventi richiesti in reperibilità consiste nell'assicurare, quando necessario, un supporto operativo on-site al team assegnato al Servizio di Conduzione Sistemistica nelle attività effettuate da remoto sull'infrastruttura IT presente a Milano.

Il dimensionamento minimo stimato da SACE è di 1 risorsa reperibile nelle fasce orarie del Servizio di reperibilità specifico per Milano. Il gruppo di risorse assegnate a questo servizio formato da minimo 2 risorse.

Supporto specialistico a richiesta

Il "Servizio specialistico a richiesta" permetterà al Fornitore di garantire il supporto all'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica e la gestione di esigenze specifiche che richiedano l'aumento delle risorse previste rispetto al dimensionamento del presidio on-site fatto dal Fornitore in sede di Offerta; all'interno di tale servizio verranno gestiti anche tutti gli interventi da effettuarsi oltre l'orario di servizio previsto e/o in giorni festivi e pre-festivi (il sabato) nonché gli interventi effettuati durante il "Servizio di Reperibilità".

Per il "Servizio Specialistico a richiesta" si riporta la quantità stimata annuale indicativa di impiego delle risorse in giorni uomo suddivisi per fascia temporale di erogazione.

Dove:

F1 = giorni feriali e periodi extra orario di servizio

F2 = giorni festivi, pre-festivi e interventi in reperibilità

Fascia temporale di erogazione	Giorni Uomo/anno	Ore uomo/anno
F1 - Interventi Sistemista Senior e Specialista	156	1248
F2 - Interventi Sistemista Senior/Specialista gg festive, pre-festive e/o interventi reperibilità	30	240
Totale annuale	186	1488

Il "Supporto specialistico a richiesta" è dimensionato con un massimale di giorni uomo. La stima SACE individua in **186 giorni uomo/anno** con uno totale complessivo di **558 giorni uomo nei 36 mesi** di contratto quale massimale contrattuale per tale servizio.

Si precisa che SACE avrà facoltà di utilizzare solo parte del monte giornate/ore previste nel corso del periodo contrattuale.

1.4 Luogo erogazione dei servizi

Conduzione sistemistica a presidio

Il servizio sarà erogato dal Fornitore utilizzando locali, apparati e linee telefoniche messi a disposizione da SACE presso la sede centrale di Roma, attualmente situata in Piazza Poli 37/42.

Nel corso del periodo di erogazione del servizio sarà necessario svolgere alcune attività presso altre sedi/presidi SACE sempre situati a Roma (ad esempio per l'esecuzione dei test periodici di Disaster Recovery o per interventi su apparati, sistemi dislocati in altre sedi/presidi di Roma), in questo caso SACE comunicherà con il necessario anticipo il luogo presso cui dovranno essere erogate tali attività e le relative risorse che dovranno essere coinvolte.

Nel caso di reale situazione che comporti l'attivazione della procedura di Disaster Recovery, sia per la realizzazione delle attività previste nel piano di Disaster Recovery SACE sia durante il periodo di erogazione dei servizi in emergenza, l'erogazione del Servizio va garantita utilizzando locali e postazioni messe a disposizione da SACE presso una sede alternativa, situata a Roma e connessa al sito di DR.

Centro di competenza

Servizio erogato dalla sede del Fornitore.

Servizio di reperibilità

Il Servizio di reperibilità generale prevede che interventi on-site vengano effettuati nella sede di Roma di SACE.

Il Servizio reperibilità specifico per Sede di Milano prevede che interventi on-site vengano effettuati nella sede di Milano di SACE.

Supporto specialistico a richiesta

Il Supporto specialistico a richiesta sarà erogato principalmente presso la Sede centrale di Piazza Poli 37/42 a Roma, SACE si riserva di richiedere interventi anche presso altre sedi/presidi di Roma e presso la sue sedi/presidi periferici sul territorio nazionale, in particolare presso la sede di Milano, attualmente situata in Via Aristide De Togni, 2 (in trasferimento presso via San Marco, 23).

Gli interventi effettuati nella sede di Milano o nelle altre sedi/presidi SACE diverse da quelle di Roma dovranno essere erogati senza alcun onere aggiuntivo per SACE, con una stima annua indicativa e non vincolante di circa il 20% del dimensionamento annuale previsto nel paragrafo 1.3.

L'accesso ai locali delle sedi SACE dovrà avvenire in accordo con le procedure interne di sicurezza, in particolare il personale del Fornitore sarà dotato di badge per l'accesso ai locali SACE ed alle aree

riservate della Divisione Sistemi Informativi. A tal fine, il Fornitore, prima di avviare il servizio, dovrà presentare assenso formale scritto di accettazione di tale metodo, previsto nelle norme di sicurezza interne SACE.

1.5 Orario di erogazione del Servizio

Il servizio di "Supporto Sistemistico" dovrà essere erogato in accordo con le fasce orarie "minime" di seguito specificate. Il Fornitore dovrà offrire una copertura non inferiore a quella indicata nel presente paragrafo.

Conduzione sistemistica a presidio

Lunedì – Venerdì dalle 08.00 alle 18.00 con la sola esclusione delle giornate di festività nazionale, attraverso la copertura di turni sfalsati di durata 8 ore, più una pausa pranzo di 60 minuti.

Centro di competenza

Lunedì – Venerdì dalle 08:00 alle 18:00 con la sola esclusione delle giornate di festività nazionale.

Servizio di Reperibilità

Servizio Reperibilità Generale

Lunedì – Venerdì (escluse festività nazionali) dalle 18:00 alle 22:00

Sabato – Domenica e festivi dalle 09:00 alle 17:00

Servizio Reperibilità specifico per Milano

Lunedì – Venerdì (escluse festività nazionali) dalle 08:00 alle 22:00

Sabato – Domenica e festivi dalle 09:00 alle 17:00

Supporto specialistico a richiesta:

Interventi richiesti saranno erogati in due distinte fasce orarie F1 e F2 dove:

F1 = giorni feriali e periodi extra orario di servizio

F2 = Sabato, giorni festivi e interventi in reperibilità

1.6 Governo della fornitura

Il Fornitore indicherà un proprio Responsabile di Esecuzione della fornitura (Referente contrattuale), SACE provvederà a sua volta alla nomina di un suo Responsabile contrattuale che costituirà il riferimento unico per il Fornitore, ed individuerà i responsabili tecnici che pianificheranno e coordineranno le varie attività previste nel servizio.

Responsabile di Esecuzione della fornitura garantirà e verificherà che il servizio sia erogato nel rispetto dei Livelli di Servizio indicati nello specifico paragrafo 5 aggiornati con le eventuali soglie/valori migliorativi offerti dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica.

1.7 Inizio applicabilità dei Livelli di Servizio

I Livelli di Servizio indicati in dettaglio nel paragrafo 5, con le soglie adeguate ai livelli migliorativi proposti nelle offerte dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica, hanno validità a partire dalla data di attivazione del Servizio.

Per il primo mese, la misura degli SLA sarà utilizzata a fine di tuning per una corretta impostazione delle attività contrattuali e non saranno applicate penali.

A partire dal secondo mese di erogazione, la misura degli SLA dovrà considerarsi pienamente valida oltre che ai fini di monitoraggio della fornitura anche per applicazione delle penali, così come specificato nel paragrafo 5.

1.8 Affiancamento inizio attività

E' richiesto un periodo di affiancamento iniziale senza oneri per SACE, totalmente a carico del Fornitore e non compreso nei 36 (trentasei) mesi di durata contrattuale, al fine di permettere al personale del Fornitore assegnato al servizio di acquisire un adeguato know-how sulle attività e i servizi oggetto del contratto, la conoscenza dei processi e delle procedure operative e le policy di sicurezza necessarie per la presa in carico di tutti i servizi previsti in fornitura.

Considerando le seguenti milestone per l'erogazione dei servizi

- firma del contratto
- inizio attività di affiancamento
- inizio attività di servizio (erogazione dei servizi)

le attività di affiancamento avranno una durata massima di 30 giorni a partire dalla data indicata nel contratto per tale attività, saranno effettuate dal fornitore entrante, coordinate dai responsabili tecnici di SACE in collaborazione con personale SACE e/o personale esterno (ad es. fornitore uscente) da essa indicato.

La fase di affiancamento dovrà completarsi comunque entro la data di inizio attività prevista nel contratto.

Sarà cura del Fornitore nella sua offerta tecnica individuare la metodologia e l'organizzazione delle attività di affiancamento in modo garantirne l'efficacia.

In particolare nella proposta, in un elenco non esaustivo, dovranno essere evidenziati:

- Modalità organizzative e di processo, periodo minimo proposto
- Piano di presa in carico
- Risorse, quantità gg/uomo dedicate e figure professionali coinvolte
- Formazione on-site delle risorse del gruppo di lavoro (titolari e sostituti) proposto per il servizio "Conduzione sistemistica a presidio".

1.9 Affiancamento fine fornitura

Nell'ultimo mese di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà, su richiesta SACE, fornire a personale di SACE, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Nello stesso periodo dovranno comunque essere garantiti i servizi caratteristici della fornitura, secondo quanto previsto dal contratto.

L'affiancamento di fine attività sarà organizzato secondo modalità da concordare, e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc.

Sarà cura del Fornitore nella sua offerta tecnica individuare la metodologia e l'organizzazione delle attività di passaggio di consegna individuando l'impegno e il conseguente dimensionamento delle sue risorse.

L'affiancamento di fine fornitura dovrà essere erogato dal Fornitore secondo quanto definito in sede di Offerta Tecnica senza oneri aggiuntivi per SACE.

1.10 Selezione e turnover del personale

Tutto il personale incaricato dell'esecuzione dei servizi da parte del Fornitore dovrà risultare di gradimento di SACE che, successivamente all'aggiudicazione, si riserva di poter effettuare dei colloqui individuali preventivi con gli addetti preposti all'erogazione dei servizi, al fine di verificarne la preparazione tecnica e l'attitudine al ruolo.

Relativamente al Servizio di Conduzione Sistemistica il Fornitore dovrà presentare in sede di offerta un team composto da personale "titolare", nell'ambito del dimensionamento offerto, e "sostituti" con

professionalità e capacità tecniche tali da poter garantire la possibilità di procedere alle sostituzioni del personale titolare in caso di assenze pianificate come ad esempio ferie, corsi di formazione ecc., e di assicurare la sostituzione in caso di assenze non pianificabili (malattia, eventi straordinari) entro 8 ore lavorative, assicurando in ogni caso il livello dei servizi/attività richiesti.

I periodi di ferie/corsi formazione delle risorse “titolari” allocate al servizio dovranno essere comunicati con ampio anticipo fermo restando le condizioni di sostituzione sopra definite.

Il Fornitore si deve impegnare ad effettuare le sostituzioni solo con personale rientrante nel team definito in sede di offerta, detto team potrà, nel corso dell’esecuzione del contratto, subire modifiche ed integrazioni solo se approvate da SACE.

Il Fornitore deve impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibile. In particolare nel corso dell’esecuzione del contratto le risorse proposte assegnate al team non potranno essere sostituite, senza il consenso di SACE, a meno di validi ed accertati motivi e comunque garantendo un preavviso minimo di 30 giorni solari.

In ogni caso SACE si riserva di chiedere a suo insindacabile giudizio al Fornitore la sostituzione (con altre figure professionali equivalenti) delle singole risorse messe a disposizione qualora le stesse non siano giudicate idonee allo svolgimento del servizio richiesto. Tale comunicazione sarà inviata con un preavviso di 15 giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto alla sostituzione, si procederà ad applicare le specifiche penali come previsto nel successivo paragrafo 5 “Livelli di Servizio e Penali”.

Il Fornitore al fine di garantire l’effettiva possibilità di sostituzione deve prevedere uno specifico affiancamento on-site per tutte le risorse che fanno parte del team dedicato al servizio di Conduzione Sistemistica, in particolare devono essere erogate:

- per tutte le risorse del team “sostituti”
minimo 1 (uno) giorno/mese di presenza on-site congiuntamente con la presenza della risorsa “titolare”
- per le nuove risorse che verranno integrate nel team ed inserite nel team dei “sostituti”
minimo 7 (sette) giorni di presenza on-site congiuntamente con la presenza del “titolare” per ogni nuova risorsa
- per ogni nuova risorsa inserita nel team dei “titolari” o che passa dal gruppo dei “sostituti” a quello dei “titolari”
minimo 10 (dieci) giorni di presenza on-site congiuntamente con la presenza del “titolare” che dovrà essere sostituito.

Tutti i valori riportati per le giornate di affiancamento si intendono valori minimi, come elemento migliorativo il fornitore potrà proporre valori superiori che diverranno parte integrante del servizio.

Affiancamento iniziale risorse “sostituti”:

Fermo restando quanto il fornitore proporrà per la fase di “Affiancamento inizio Attività” come esplicitato nel paragrafo 1.9, si precisa che deve essere comunque garantito a tutte le risorse proposte come “sostituti” un periodo di affiancamento complessivo pari a minimo 7 (sette) giornate on-site da completarsi entro il secondo mese di erogazione del servizio.

2 CONTESTO TECNOLOGICO

In questa sezione viene descritto sinteticamente il contesto tecnologico su cui dovrà essere erogato il servizio.

Il disegno delle architetture e lo sviluppo di nuove soluzioni sono caratterizzati dalla necessità di perseguire il massimo livello di sinergia tra SACE e le sue controllate. In particolare sono state implementate soluzioni standard per i servizi di supporto all'operatività e al business (es. posta elettronica, servizi di fonia fissa e mobile, videoconferenze, messaggistica integrata, antimalware, ecc.) e per tutte le componenti infrastrutturali.

In linea con questo indirizzo strategico, l'infrastruttura di Private Cloud, che permette l'erogazione dei servizi con tecnologie Internet Based, ottimizzando le risorse in funzione delle effettive esigenze, pur se sviluppata da SACE, è patrimonio comune, in termini di servizi offerti, anche per tutte le controllate.

L'infrastruttura, la piattaforma e le applicazioni proprietarie possono essere così condivise all'interno dell'organizzazione a prescindere dalla Compagnia e impiegando al meglio le risorse allocate e senza limiti geografici.

Sono state realizzate iniziative interne dei Sistemi Informativi che hanno consentito di migliorare il governo, il livello di sicurezza, l'affidabilità dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi erogati e di ottenere una riduzione delle spese di gestione.

In particolare è stato realizzato Information Security Program (ISP) basato su una struttura documentale di politiche, linee guida e procedure di sicurezza calate nella realtà organizzativa della compagnia. L'ISP è finalizzato a definire, realizzare e mantenere un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) basato sullo standard internazionale ISO 27001:2013.

La scelta aziendale di raggiungere la massima sinergia tra SACE e le sue controllate ha determinato la realizzazione di un'unica Infrastruttura Tecnologica, che rispondesse alle esigenze delle diverse società.

Sono state messe a fattor comune tutte le componenti infrastrutturali, le risorse elaborative, di connettività, di sicurezza, i servizi di gestione, di controllo e di supporto, è stata implementata e resa disponibile una serie di servizi e di componenti/sistemi "generalizzati" utilizzabili da tutti gli utenti di SACE e delle società controllate e dalle diverse applicazioni caratteristiche delle singole società, realizzando al contempo una sostanziale ottimizzazione dei costi.

L'infrastruttura Tecnologica di SACE è stata costruita con l'obiettivo di garantire:

- Flessibilità
- Scalabilità
- Continuità di servizio
- Sicurezza
- Ottimizzazione dei costi

2.1 Infrastruttura sistemi

L'architettura dei sistemi SACE prevede la totale virtualizzazione dei server, realizzando una movimentazione dinamica dei server logici in stile private cloud. L'infrastruttura elaborativa è composta da server fisici che ospitano server virtuali. L'infrastruttura di virtualizzazione VMware implementa cluster in High Availability per tutte le VM, consente un riavvio automatico in caso di guasto dei server fisici ed una movimentazione dei server logici senza interruzione di servizio delle applicazioni.

Tutti i gli ambienti di Produzione, Collaudo e Sviluppo sono virtualizzati su un'infrastruttura VMWARE, sono stati consolidati nella server farm del sito di Roma tutti gli ambienti di Produzione e Collaudo e i

principali ambienti di Sviluppo, i sistemi operativi delle VM sono per la maggior parte Windows Server, sono presenti anche alcuni ambienti Linux (RedHAT e Centos).

La componente non virtualizzata è costituita da server che svolgono particolari funzioni (es Componente infrastruttura Backup che governa libreria Fisica e VTL, Firewall secondo livello, ecc.) e appliance dedicate (Antispam, Antimalware, Advanced Threat Defense (ATD), Network Access Control).

2.2 Protezione dei dati

E' stata implementata la gestione completa e centralizzazione dei dati del Gruppo su Storage Area Network basata su sistemi di storage con elevati livelli di protezione; soluzione VNX Unified Storage EMC con un'unica piattaforma per servizi dati a livello di file e blocco a Roma e a Milano.

Infrastruttura centralizzata di Backup/Recovery su VTL e CFS ambiente DataDomain con electronic vaulting esterno sul sito di DR di tutti i salvataggi dei dati; librerie fisica cartridge e vaulting fisico per dati non critici.

2.3 Continuità del servizio

E' presente il Servizio di Disaster Recovery che prevede la disponibilità in un Site esterno di un'infrastruttura dedicata a SACE e l'electronic vaulting delle copie di backup di tutti i dati aziendali. Durante le prove di simulazione e in caso di effettiva situazione DR le risorse HW dedicate verranno integrate con un'infrastruttura quantitativamente/qualitativamente simile all'ambiente presente nella sede di Roma.

2.4 Piattaforme tecnologiche delle applicazioni

Nella tabella seguente sono riportati i sistemi operativi, i Web/application server, il middleware e i database utilizzati dalle principali ambienti e applicazioni che dovranno essere gestiti nell'ambito della fornitura.

Applicazioni	Piattaforma Sistema Operativo	Web e Application Server	Middleware	Database
Applicazioni SACE e SACEBT Credito	MS Windows 2008/2012	IIS		MS Sqlserver 2014
Applicazioni SACEBT Cauzioni	Linux Red Hat 6	JBOSS		Oracle DB EE 12
Datawarehouse e Sistemi normativi (SolvencyII)	Ms Windows 2008/2012		MS Integration service	MS Sqlserver 2014 Oracle DB EE 12
Intranet	MS Windows 2008/2012		Sharepoint 2010	
Siti Istituzionali	MS Windows 2008/2012	Apache Tomcat	Sitefinity	
SAP ECC6	MS Windows 2008			MS Sqlserver 2008

2.5 Job scheduling e task workflow

In SACE sono presenti un articolato insieme di applicazioni, sistemi e basi dati che logicamente necessitano di un elevato livello di integrazione con processi, attività e task che interessano i diversi strati applicativi e tecnologici.

Per governare questa esigenza è stata implementata una soluzione centralizzata di “Job scheduling e task workflow” basata sulla soluzione Automic One Automation con agent installati sulle diverse piattaforme tecnologiche. Ad oggi sono gestite settimanalmente circa 3000 processi/procedure e 200 task.

2.6 Networking e infrastruttura sicurezza

SACE dispone di una rete geografica privata virtuale realizzata mediante tecnologia MPLS che interconnette la sede di ROMA, dove risiede la Server Farm principale, la sede di Milano e le altre sedi periferiche di Bologna, Mestre, Firenze e il site di DR (una «Sede Virtuale SACE» con l’attestazione di un nodo dedicato, realizzata all’interno del site del fornitore del servizio di Disaster Recovery).

Tutti i diversi nodi della rete MPLS sono in alta affidabilità con infrastruttura in fibra ridondata.

La connessione verso internet è assicurata da due circuiti in fibra ridondata, nelle sedi di Roma e Milano, che assicurano un l’accesso ai servizi da parte degli utenti esterni e l’accesso ad internet per tutti gli utenti interni.

L’infrastruttura di rete LAN è costruita intorno a due centri stella, per le sedi di Roma e Milano. Sono impiegate numerose VLAN con diverso indirizzamento per il sezionamento e il controllo dei diversi ambienti/ambiti.

Nello specifico, la sede di Roma conta di un centro stella costituito da un Cisco Catalyst 6509 nel quale convergono anche le fibre ottiche provenienti dai rack di piano, ciascuno composto da uno stack di switch Cisco.

Inoltre è presente una rete wireless realizzata mediante un cluster Cisco 5500 Wireless Controller e circa 80 Access Point Cisco attestata su apparati switch CISCO dedicati isolati dall’infrastruttura centrale.

Nella sede di Milano è presente un centro stella classe Cisco 4500 nel quale convergono le fibre ottiche provenienti dai rack di piano, ciascuno composto da uno stack di switch Cisco.

La sicurezza perimetrale e intersede (rete MPLS gestita per quanto riguarda i router interamente dal carrier FASTWEB e non nel contesto di questa fornitura) viene garantita da Firewall interni Linux CentOS e Firewall Juniper ridondata ed installati nelle diverse sedi e da Firewall di frontiera Palo Alto ridondata e presenti nelle sedi di Roma e Milano

Sono configurate, sempre in modalità ridondata su Roma e Milano, reti VPN Ipsec con società terze per garantire l’erogazione o la fruizione di servizi critici e di servizi per cui è necessario l’allineamento con sistemi esterni e per l’accesso da parte di fornitori.

Come ulteriore misura di sicurezza è presente un’infrastruttura Microsoft TMG per l’accesso dall’esterno a tutti i servizi pubblicati su Internet.

L’accesso ai servizi interni ai dipendenti dislocati nelle sedi estere, in telelavoro e mobili sul territorio e a specifici fornitori è garantito attraverso VPN SSL, come concentratori/gestori VPN SSL sono presenti apparati Juniper MAG sempre ridondata nelle sedi di Roma e Milano integrati con sistema di Strong Authentication VASCO.

Vi sono inoltre alcuni server Linux realizzati con OS Centos e RedHAT utilizzati per secondo livello di firewalling interno, il network management ed il monitoring dei servizi e degli apparati di rete (Nagios, Cacti e sonde IDS ecc).

La navigazione degli utenti verso Internet è regolato da Firewall Applicativi PALO ALTO (Controllo traffico a Livello 7).

E’ stata implementato il sistema di Network Access Control utilizzando la piattaforma Forescout.

La sicurezza delle postazioni di lavoro e dei server è implementata con soluzioni centralizzati MacAfee gestite con Enterprice Policy Orchestrator (EPO), con componente TIE e ATD integrata.

2.7 Piattaforma Video/audioconferenze

Infrastruttura centralizzata di videoconferenza su piattaforma CISCO con server TelePresence per realizzare videoconferenze multipunto con collegamenti sia IP sia ISDN con connessioni centralizzate ed integrazione con componente fonia VOIP; sono presenti circa 18 endpoint video Tandberg/Cisco installate nelle diverse sedi.

E' configurato e attivo il servizio Cisco WebEx per accedere da postazioni esterne (su Internet dal cloud Cisco) ai meeting creati sull'infrastruttura interna; è inoltre implementata l'integrazione con la componente Microsoft Skype ForBusiness che permette a client S4B di partecipare alle meeting room realizzate sulla piattaforma Cisco.

2.8 Fonia

I servizi di fonia SACE sono erogati su infrastruttura VOIP basata su tecnologia Cisco. Il servizio è erogato su tutte le sedi SACE connesse tramite rete WAN MPLS che hanno QoS abilitata.

La componente di call processing è affidata ad un Cisco Unified Communications Manager Cluster virtualizzato versione 10.5 e realizzato su tre server fisici UCS C240, due collocati nella sede di Roma (Publisher e Subscriber) e uno nella sede di Milano (Subscriber). Sul cluster è attiva la funzionalità di Remote Failover.

In ogni sede sono presenti Voice Gateway che implementano funzionalità SIP/H.323 permettendo di avere accesso alla rete pubblica ed, in caso di caduta della rete MPLS, ai telefoni remoti la registrazione in modalità locale SRST/CME.

Sono implementate le principali funzionalità della soluzione CISCO tra cui Extension Mobility, crittografia delle comunicazioni voce, gestione del posto operatore e funzionalità avanzate segretaria/direttore; sono configurati e attivi circa 1000 apparati telefonici Cisco di diversi modelli.

L'infrastruttura VOIP è integrata con l'infrastruttura di Videoconferenza e con i servizi di Unified messaging, la componente FOIP del fax server Rightfax e i servizi di Voice Mail e Autoattendant presenti nell'infrastruttura Exchange Unified Messaging.

2.9 Servizi Unified Communication

I servizi Unified Communication sono utilizzati da tutti gli utenti SACE e delle società controllate.

La componente di gestione del servizio mail è basata su Exchange 2010 realizzato su un ambiente completamente ridondato.

Sono implementate le principali funzionalità della soluzione EXCHAGE 2010, la componente di archiving, la componente di Unified Messaging per i servizi di Voice Mail e Autoattendant.

I servizi di Unified Communication sono erogati da un'infrastruttura Skype For Business completamente ridondata nelle sedi di Roma e Milano.

Per la gestione centralizzata dei FAX è presente la soluzione fax server Opentext Rightfax integrata sia con l'infrastruttura Exchange sia con l'infrastruttura VOIP.

Servizi Unified Communication:	
Mail/ Archive / Unified Messaging	Microsoft - Exchange
Unified Communication	Skype for Business 2015
Fax Server	Opentext - Rightfax
Controllo /monitoraggio	Dell Software - Messagestat

2.10 Servizi infrastrutturali - Piattaforme di gestione, controllo, monitoraggio e sicurezza

Nella tabella seguente sono riportate le principali piattaforme di gestione, controllo, monitoraggio e sicurezza utilizzate.

Piattaforma	
System Management e Monitoring	Vmware - VCenter Operations Management Suites 5.6 Microsoft - SCOM 2012
Network Managemet e Monitoring	Nagios Ntop Wireshark
Unified Storage Management	EMC – Unisphere; Northern Suite
Hot Backup e recovery VM	DELL Quest -VRange Pro
Gestione centralizzata backup/recovery	Commvault -Simpana
Controllo schedulazione e task workflow	Automic OneAutomation
Software distribution/Patch/Asset management	Microsoft - SCCM
Antispam	CISCO Ironport
Strong Authentication per accesso remoto	Vasco integrato con Juniper Secure Access
Audit	DELL Quest - ChangeAudit for AD, EMC e FS
Network access Management	Forescout - CounterACT
Proxy e web filtering	PALO ALTO
Piattaforma controllo accesso servizi pubblicati su Internet	Microsoft – TMG 2010
Piattaforma load balancing	Virtual Appliance Kemp

2.11 Servizi di protezione antimalware

Tutti i servizi antimalware sono su piattaforma McAfee nelle varie componenti server e workstation, tutte gestite e controllate da una console di management centralizzata. Nella tabella seguente sono riportati i vari componenti del sistema.

Piattaforma	
Console di management centralizzata	McAfee ePo
Componenti antimalware per workstation	<ul style="list-style-type: none"> - McAfee Data Exchange Layer - McAfee Host Intrusion Prevention - McAfee Threat Intelligence Exchange per VirusScan Enterprise - McAfee Agent - McAfee VirusScan Enterprise + AntiSpyware Ent
Componente antimalware per server	McAfee MOVE – soluzione per ambienti virtualizzati agentless
Sistema per condivisione informazioni sulle minacce	Threat Intelligence Exchange(TIE)
Appliance per analisi e rilevamento delle minacce avanzate (sistema con sandbox)	Adavnced Threat Defense (ATD)

2.12 Dimensionamento infrastruttura

Di seguito vengono riportati alcuni dati riepilogativi di sintesi dell'infrastruttura SACE presente nelle varie sedi.

Sede di Roma	
Server farm fisica	n.39 server Blade HP e SUN n. 10 server rack HP; 3 server Cisco UCS
Server farm virtuale	n. 330 Virtual Machine di cui circa 310 Windows e 20 Linux
Database Produzione	80 database Sql2008/2014 e 1 db Oracle 12
Storage Area Network/Unified Storage	EMC VNX5200 con 105 TB spazio dati
Tape Library	Qualstar XLS812300 e Oracle STK SL150
Virtual Tape Library	Datadomain DD640 e DataDomain 2500
Postazioni lavoro	Circa 700 client e apparecchi Voip
Infrastruttura Firewall	apparati FW Juniper, Linux Centos, Palo Alto
Infrastruttura Lan	Centro Stella Cisco e 40 switch di piano
Infrastruttura wireless	2 Cisco 5500 Wireless Controller + 60 Access Point
Infrastruttura Videoconferenza	infrastruttura Cisco: TelePresence, VCS Control, VCS ExpressWay, VCS LyncGateway, TMS, Conductor, ISDN Gateway + EndPoint Cisco/Tandberg
Infrastruttura Fonia VOIP	2 nodi Cluster CISCO CUCM 10.5 – Voice Gateway ridondati
NAC	Forescout CounterAct

Sede di Milano	
Server farm fisica	n. 4 server rack HP; 1 server Cisco UCS
Server farm virtuale	n. 40 Virtual Machine di cui 30 Windows e 10 Linux
Storage Area Network	EMC VNX5200 Unified Storage con 35 TB spazio dati
Tape Library	HP MSL 6000
Virtual Tape Library	DataDomain DD160 e DataDomain 2200
Postazioni lavoro	n. 120 client e apparecchi Voip
Infrastruttura Firewall	apparati FW: Linux Centos, Palo Alto
Infrastruttura Lan	Centro stella Cisco e 15 switch piano POE
Infrastruttura Videoconferenza	n. 4 endpoint Tandberg/Cisco
Infrastruttura Fonia VOIP	Nodo Cluster Cisco CUCM 10.5 - Voice Gateway ridondati

In ognuna delle Sedi di Bologna, Mestre e Firenze	
Server fisico	n. 1 server rack
Postazioni lavoro	n. 20 client e apparecchi Voip
Infrastruttura Firewall	Apparati FW Juniper
Infrastruttura Lan	apparati Cisco POE
Infrastruttura Videoconferenza	Endpoint Cisco/Tandberg
Infrastruttura Fonia VOIP	Cisco Router Voice gateway

Sede di DR (ambiente dedicato SACE presso fornitore esterno)*	
Server farm fisica	n. 2 server Blade IBM
Server farm virtuale	n. 10Virtual Machine Windows e Linux su n. 2 server fisici
Virtual Tape Library	Datadomain DD2500
Postazioni lavoro	client e apparecchi Voip
Infrastruttura Firewall	apparati FW Juniper/Palo Alto
Infrastruttura Lan	Apparati Cisco switch piano POE

*** in caso di prove di simulazione e di effettiva situazione DR le risorse sopra indicate verranno integrate con un'infrastruttura quantitativamente/qualitativamente simile all'ambiente di produzione presente nella sede di Roma.**

3 DETTAGLIO DEL SERVIZIO

Il Servizio di Supporto Sistemistico è articolato in:

- Conduzione sistemistica a presidio
- Centro di Competenza
- Servizio di Reperibilità
- Supporto Specialistico a richiesta

I Sistemi Informativi di SACE governano tutto l'ambiente ICT direttamente dalla Server Farm di Roma di Piazza Poli, 37/ 42. I servizi da erogare comprenderanno di conseguenza anche attività da svolgere da remoto sull'infrastruttura IT presente presso le altre sedi di SACE (Milano, Mestre, Bologna e Firenze) e l'area dedicata del sito di Disaster Recovery.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione risorse specialistiche sui vari ambienti tecnologici presenti in SACE descritti nel paragrafo 2 "Contesto tecnologico", resta inteso che, nel corso dell'erogazione del Servizio, l'introduzione di nuove tecnologie, sistemi e strumenti potrà comportare una variazione del contesto tecnologico di inizio fornitura. Il Fornitore si impegna ad erogare i servizi richiesti fornendo risorse con Skill adeguato, ovvero adeguando le conoscenze del personale inserito nei gruppi di lavoro ed impiegato nell'erogazione dei servizi, senza alcun onere aggiuntivo per SACE.

Per quanto riguarda le caratteristiche minime delle figure professionali richieste, si fa riferimento al successivo paragrafo 3.2 "Figure professionali e risorse richieste".

I servizi dovranno essere erogati operando con gli strumenti a supporto dell'infrastruttura messi a disposizione da SACE e con eventuali ulteriori strumenti messi a disposizione dal Fornitore, che andranno indicati e definiti in sede di offerta tecnica, inclusi nel canone di servizio, senza oneri aggiuntivi, per l'intera durata del contratto previa approvazione SACE.

Conduzione sistemistica a presidio

Il Servizio di Conduzione Sistemistica a presidio dovrà essere erogato attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro che, coordinato dal Responsabile dal Fornitore e dal/i Responsabile/i Tecnico/i di SACE, coopererà operativamente con varie funzioni definite da SACE, svolgerà le attività di supporto sistemistico, amministrazione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informatici, delle piattaforme di base e degli strumenti di supporto/monitoraggio/controllo definiti nel paragrafo 2 "Contesto tecnologico", e costituirà un secondo livello di supporto per servizio di Help Desk presente all'interno dei Sistemi Informativi di SACE.

Le risorse professionali specializzate sui vari ambienti operativi e di prodotto, svolgeranno attività di amministrazione di sistemi e delle reti dati, di amministrazione Database, di gestione sistemistica, di amministrazione dei sistemi di Posta Elettronica, dei sistemi di backup, del sistema di job scheduling e task workflow, degli antimalware, degli altri apparati di sicurezza, degli apparati di networking, videoconferenza e Voip.

Sono altresì compiti inclusi nell'attività di conduzione il monitoraggio e la verifica del corretto funzionamento dei servizi e tutti gli interventi proattivi volti a garantire i livelli di servizio definiti.

In generale, dovrà essere fornito supporto per qualsivoglia attività, anche straordinaria come ad esempio per gli upgrade delle versioni/release dei prodotti utilizzati, per la ristrutturazione sistemistica dei servizi, (consolidamenti, virtualizzazioni, ecc.), per attività di tipo specialistico inerenti all'attuazione di nuovi progetti o evoluzione di servizi esistenti e comunque su tutte quelle attività che potrebbero avere riflessi sulla piattaforma tecnologica e sui servizi di base.

Centro di Competenza

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione del suo personale un Centro di Competenza in grado di fornire supporto tecnico specialistico su tutti i prodotti e le tecnologie presenti nel contesto tecnologico di SACE. L'accesso a tale servizio dovrà essere possibile telefonicamente o utilizzando mail e/o accesso web.

Le risorse impiegate on-site, potranno rivolgersi a tale Centro per avere ulteriore supporto tecnico nell'attività di problem determination e/o nella realizzazione delle attività previste nell'erogazione del servizio.

Servizio di reperibilità

Il servizio di reperibilità si articola in due componenti:

Il "Servizio di reperibilità generale" sarà organizzato attraverso la turnazione del personale impegnato on-site, prevede la disponibilità di una risorsa nella fascia oraria specificata nel paragrafo 1.5 "Orario di erogazione del servizio", che garantirà la possibilità di intervento da remoto e se necessario onsite per gestire problemi bloccanti dei servizi/applicazioni critiche per SACE erogati dai sistemi di produzione. In caso di attivazione della reperibilità l'intervento da remoto deve essere effettuato entro 2 (due) ore dalla chiamata e l'eventuale intervento on-site entro le successive 2 (due) ore.

Il "Servizio reperibilità specifico per Sede di Milano" sarà organizzato attraverso la turnazione di una risorsa del fornitore individuata nel gruppo di risorse dedicate a questo specifico servizio e garantirà, nella fascia oraria specificata nel paragrafo 1.5 "Orario di erogazione del servizio", l'intervento on-site presso la sede di Milano.

Obiettivo principale degli interventi richiesti in reperibilità consiste nell'assicurare, quando indispensabile, un supporto operativo onsite al team assegnato al Servizio di Conduzione Sistemistica nelle attività effettuate da remoto sull'infrastruttura IT presente a Milano.

In caso di attivazione della reperibilità l'intervento on-site deve essere effettuato entro 2 (due) ore dalla chiamata.

Per permettere gli interventi da remoto, SACE renderà disponibile l'accesso alla sua infrastruttura ICT attraverso VPN SSL e fornirà il token per la strong authentication.

Il Fornitore dovrà dotare, a suo carico, la risorsa in reperibilità degli strumenti atti alla ricezione degli "alert", delle chiamate telefoniche, SMS e mail per l'attivazione del servizio, nonché di PC portatile/postazione di lavoro con possibilità di connessione ad Internet (chiavetta Internet o strumenti equivalenti) per intervenire da remoto.

L'attivazione della risorsa in reperibilità avverrà in modo automatico (alert/mail/sms) e/o a chiamata telefonica a cura dei referenti tecnici di SACE o loro delegati, a fronte di problemi bloccanti dei servizi erogati dai sistemi critici di produzione, l'intervento conseguente sarà effettuato se possibile da remoto, altrimenti dovrà essere garantito l'intervento on-site presso la sede di Roma e/o Milano.

I sistemi/applicazioni critici la cui indisponibilità attiverà la risorsa in reperibilità verranno definiti in fase di set-up del servizio, l'elenco verrà comunque aggiornato nel corso dell'intero periodo contrattuale.

Il piano delle turnazioni delle risorse in reperibilità dovrà essere comunicato mensilmente una settimana prima dell'inizio del mese di riferimento.

Supporto specialistico a richiesta

Il Supporto Specialistico a richiesta ha la principale funzione di integrare e di specializzare quanto previsto per mezzo del servizio di conduzione sistemistica a presidio. L'integrazione si rende utile per lo svolgimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo di:

- attività non continuative, pianificate ed in emergenze che richiedono un effort superiore alle oggettive possibilità del gruppo che effettua la Conduzione Sistemistica a Presidio;
- interventi da remoto e/o onsite effettuati durante il servizio di reperibilità;
- consulenza specialistica per la risoluzione di specifiche problematiche complesse;
- attività di tipo specialistico inerenti l'attuazione di nuovi progetti o evoluzione di servizi esistenti;
- predisposizione studi di fattibilità, analisi di requisiti funzionali e tecnici per la realizzazione di nuovi progetti in ambito delle infrastrutture tecnologiche;
- realizzazione di nuove soluzioni tecnologiche e nuovi servizi.

SACE provvederà a comunicare al Fornitore le esigenze straordinarie pianificabili con un preavviso minimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, in ogni caso, tutte le attività erogate dovranno essere concordate ed autorizzate preventivamente da SACE tramite comunicazione formale, in caso contrario non saranno riconosciute al Fornitore, unica eccezione è costituita dagli interventi d'emergenza in Reperibilità che verranno autorizzati il primo giorno lavorativo successivo all'intervento.

3.1 Definizione delle aree di attività

Le aree di attività del servizio riguardano tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il corretto funzionamento dei servizi e delle diverse componenti che costituiscono l'infrastruttura tecnologica in uso presso SACE, assicurare la sua evoluzione e migliorare l'efficienza al fine di garantire i livelli di servizio di disponibilità concordati con l'utenza dei servizi ICT.

I prodotti utilizzati e le architetture realizzate sono descritte nel paragrafo 2 "Contesto Tecnologico"; in linea generale e non esaustiva, il servizio dovrà coprire i seguenti settori di attività:

- gestione operativa e conduzione delle apparecchiature Server, Virtual tape Library e della Tape Library;
- gestione, e conduzione delle SAN (storage area network) e degli altri apparati storage;
- gestione, controllo e monitoraggio del piano di esecuzione e dei flussi di lavori batch;
- gestione operativa SAP (ad esempio passaggio in produzione CR, copia mandante, ecc.);
- gestione dei passaggi in produzione degli applicativi gestionali secondo le procedure definite;
- gestione delle operazioni di ripristino delle funzionalità e dell'erogazione del servizio a seguito di incidenti/anomalie;
- assistenza e supporto alle attività di ripristino durante i test semestrali di Disaster Recovery;
- amministrazione, monitoraggio, evoluzione e gestione dell'infrastruttura VMware;
- amministrazione, monitoraggio, evoluzione e gestione dei Sistemi Microsoft e Linux;
- amministrazione e gestione dei servizi infrastrutturali di base (ActiveDirectory, DNS, DHCP, ecc.);
- amministrazione, monitoraggio, evoluzione e gestione dei database (SqlServer e Oracle);
- gestione e conduzione di application server JBOSS, Apache Tomcat, IIS;
- amministrazione, gestione e conduzione dell'infrastruttura e dei servizi di posta elettronica, unified messaging e unified communication;
- amministrazione e gestione dei prodotti antimalware;
- amministrazione, monitoraggio, evoluzione e dell'infrastruttura e dei sistemi di backup restore;
- gestione controllo delle operazioni di backup e delle relative policy;
- gestione del ripristino dati e delle operazioni di recovery;
- gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
- amministrazione, monitoraggio e gestione degli apparati di rete (router, switch, sonde HW, spot WIFI);
- amministrazione, monitoraggio e gestione degli apparati di sicurezza (firewall; reverse proxy, Network Access Control);
- amministrazione, monitoraggio e gestione dell'infrastruttura VOIP e FOIP (centralini IP, Voicegateway, fax server);
- gestione infrastruttura di videoconferenza;
- configurazione, amministrazione ambienti di test sistemistici/network;
- supporto sistemistico alle piattaforme web oriented;
- supporto sistemistico alla manutenzione, evoluzione e delivery delle applicazioni;
- supporto sistemistico alle "migrazioni"/porting di prodotti e di sistemi;
- supporto sistemistico alle evoluzioni dei servizi e delle infrastrutture;
- supporto sistemistico alle modifiche architetturali e alle nuove implementazioni;
- interazione con terze parti per gestione e problem determination in caso di escalation ai produttori degli apparati/prodotti HW e SW;
- assistenza di Secondo Livello al servizio Help Desk.

In particolare è richiesto che il personale operi anche in attività di attuazione di procedure di Disaster Recovery sul relativo sito designato da SACE.

Il Fornitore dovrà produrre e mantenere aggiornata la documentazione tecnica ed operativa relativa alle infrastrutture, sistemi, servizi gestiti e dovrà documentare le procedure operative seguite secondo le modalità e con gli strumenti messi a disposizione da SACE, nonché produrre la reportistica a consuntivo delle attività svolte in accordo con gli standard SACE.

3.2 Figure professionali e risorse richieste

In questo paragrafo vengono brevemente illustrati i profili professionali e le competenze tecniche minime delle risorse che il fornitore dovrà utilizzare per erogare i diversi servizi previsti.

Per ciascuna figura professionale sono prerequisiti indispensabili, oltre alle competenze tecniche specifiche di ogni profilo, il possesso di ottime doti relazionali, l'attitudine a lavorare in team, la predisposizione al problem solving e la capacità di redigere documentazione tecnica.

Conduzione sistemistica a presidio

Per il servizio di Conduzione Sistemistica, il Fornitore in sede di Offerta Tecnica, definirà il dimensionamento e la composizione del team da mettere a disposizione di SACE atto ad erogare le attività richieste e garantire i livelli di servizio previsti, indicando i "Titolari" e i "Sostituti" che verranno impiegati per l'intera durata del contratto specificando per ognuno il profilo professionale, il ruolo titolare o il ruolo sostituto, l'esperienza, le competenze e le certificazioni.

Di seguito vengono individuati le qualifiche professionali ed i profili delle risorse che si ritengono idonei per garantire lo svolgimento delle attività previste nel servizio e che dovranno essere utilizzare nella composizione del team proposto.

Sistemista Senior:

Il Senior deve aver sviluppato una comprovata esperienza nell'analisi, progettazione e gestione di sistemi IT complessi presso le grandi organizzazioni e nella conduzione di progetti di particolare rilevanza tecnica. Il livello professionale del Senior integra l'approfondita conoscenza di strutture e processi presenti presso il Cliente.

Esperienza richiesta minima 5 (cinque) anni nel ruolo.

Sistemista Specialista:

Lo Specialist ha conoscenza di conduzione e gestione di sistema per l'infrastruttura tecnica. Deve saper svolgere, in autonomia e nell'ambito del Team di progetto, interventi di consulenza nel proprio settore di competenza.

Esperienza richiesta minima 3 (tre) anni nel ruolo.

Considerando le attività previste nel servizio di Conduzione Sistemistica tutte le risorse del team proposto ("Titolari" e "Sostituti") verranno nominati Amministratori di Sistemi (ADS) secondo le disposizioni emanate dal Garante della Privacy, con il provvedimento del 27 novembre 2008, come modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, in tema di "misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema".

L'attribuzione delle funzioni di Amministratore di Sistema sarà effettuata individualmente e a ciascun Amministratore di Sistema verranno assegnate autorizzazioni relative agli ambiti di operatività ad esso consentiti.

Il Fornitore dovrà proporre risorse che in termini di esperienza, capacità ed affidabilità rispondono ai criteri definiti dal Garante.

Si definiscono 4 principali ambiti di intervento che richiedono particolari/specifiche competenze tecniche; gli ambiti individuati sono:

- Amministrazione infrastruttura HW/SW di base e conduzione operativa
- Sviluppo e amministrazione sistemi e gestione antimalware
- Amministrazione database
- Amministrazione e conduzione operativa Network e Fonia

Tenuto presente il dimensionamento minimo richiesto è di 6 (sei), le risorse presenti on-site opereranno preferenzialmente: due per **Amministrazione infrastruttura HW/SW di base e conduzione operativa**, due per **Sviluppo e amministrazione sistemi e gestione antimalware**, uno per **Amministrazione DBA e ambiente open** ed uno per **Amministrazione e conduzione operativa Network e Fonia**.

Per le attività di **Amministrazione infrastruttura HW/SW di base e conduzione operativa** sono richieste le seguenti competenze informatiche:

- Ottime conoscenze dell'Architettura Virtuale (VMware Vsphere)
- Ottima conoscenza dei sistemi operativi Windows Server 2012 2008 (Active Directory, DHCP, DNS, Group Policy) e conoscenza del sistema operativo LINUX
- Ottima conoscenza problematiche sicurezza Active Directory
- Ottima conoscenza dei prodotti SIMPANA e VRangePro per Backup e Restore
- Ottima conoscenza del prodotto Automic - OneAutomation
- Buona conoscenza di Microsoft SCOM e SCCM
- Buona conoscenza, VMAWARE VCenter Operations Manager
- Buona conoscenza piattaforma EMC Unified Storage e Datadomain
- Buona conoscenza di Microsoft SQL Server 2014 2008, MS IIS
- Buona conoscenza di JBoss, Apache/Tomcat
- Buona conoscenza di Microsoft TMG 2010
- Buona conoscenza ChangeAudit for AD, EMC e FS
- Conoscenza Networking (Protocollo TCP/IP)
- Conoscenza PowerShell Script, VBS
- Conoscenza linguaggi per il web (HTML, ASP)
- Conoscenza architettura Exchange 2010

Per le attività di **Sviluppo e amministrazione sistemi e gestione antimalware** sono richieste le seguenti competenze informatiche:

per Sviluppo e amministrazione sistemi:

- Ottima conoscenza architettura Exchange 2010 incluse componenti Unified Messaging e Archiving
- Ottima conoscenza architettura Skype for Business 2015
- Ottima conoscenza di Microsoft TMG 2010
- Ottima conoscenza dei sistemi operativi Windows Server 2012 (Active Directory, DHCP, DNS)
- Ottima conoscenza problematiche sicurezza Active Directory
- Ottima di conoscenza Sharepoint Portal Server 2010
- Ottima conoscenza ChangeAudit for Active Directory e File Server
- Ottima conoscenza PowerShell Script, VBS
- Buona conoscenza appliance Kemp
- Buona conoscenza Cisco Ironport
- Buona conoscenze dell'Architettura Virtuale VMware
- Buona conoscenza di Microsoft SCOM e SCCM
- Buona conoscenza dei prodotti SIMPANA e VRangepro per Backup e Restore
- Buona conoscenza, VMAWARE VCenter Operations Manager
- Buona conoscenza di Microsoft SQL Server 2014 e 2008, MS IIS

- Conoscenza Networking (Protocollo TCP/IP)
- Conoscenza linguaggi per il web (HTML, ASP)

Per le attività di “Amministrazione e gestione servizi di protezione antimalware” sono richieste le seguenti esperienze:

- Conoscenza degli strumenti di Messaging and Web Security (prodotti Enterprise perimetrali)
- Ottima esperienza nella gestione della suite dei prodotti McAfee Enterprise antivirus, Host Intrusion Prevention, Host Web filtering
- Ottima conoscenza VSE - McAfee VirusScan
- Padronanza della console di gestione ePO - ePolicy Orchestrator
- Buona Conoscenza NSP - McAfee Network Security Platform Administration
- Buona conoscenza HIPS - McAfee Host Intrusion Prevention System Administration
- Ottima conoscenza sistema antivirus Agentless per ambienti virtuali MOVE
- Ottima conoscenza Threat Intelligence Exchange (TIE) Administration
- Buona conoscenza Advanced Threat Defense (ATD) Administration
- Buona conoscenza dei sistemi operativi Windows Server 2012 (Active Directory)

Per le attività di **Amministrazione DBA e ambiente open** sono richieste le seguenti competenze informatiche:

- Ottima conoscenza DBMS Microsoft SQL Server 2014 e 2008
- Ottima conoscenza DBMS Oracle 12
- Ottima conoscenza del sistema operativo LINUX Red Hat
- Buona conoscenza di JBoss, Apache/Tomcat
- Buone conoscenze dell’Architettura Virtuale VMWARE
- Buona conoscenza dei sistemi operativi Windows Server 2012 2008
- Buona conoscenza di Microsoft SCOM 2012
- Conoscenza dei prodotti leader di mercato per Backup e Restore
- Conoscenza di Base di Networking (Protocollo TCP/IP e SNMP)
- Conoscenza di linguaggi di scripting
- Conoscenza linguaggi per il web

Per le attività di **Amministrazione e conduzione operativa Network e Fonia** sono richieste le seguenti conoscenze informatiche:

- Ottima Conoscenza del protocollo TCP-IP e delle principali tipologie architetture di rete/sicurezza
- Buona conoscenza degli apparati di rete Cisco (Router, Switch)
- Buona conoscenza dei Firewall e VPN/SSL concentrator Juniper
- Buona conoscenza dei Firewall Palo Alto
- Buona Conoscenza dell’OS Linux e dei principali OS Microsoft.
- Buone conoscenze dell’Architettura Virtuale VMWARE
- Ottima conoscenza di software Open source: wireshark; squid; iptables
- Buona conoscenza dei seguenti linguaggi di scripting/programmazione: Shell Unix (bash), Perl
- Buona conoscenza infrastruttura VOIP CISCO (protocolli H323, SIP 2.0, RTP, Callmanager).
- Buona conoscenza infrastruttura videoconferenza Cisco
- Buona conoscenza infrastruttura CISCO WIFI (controller e access point)
- Ottima conoscenza piattaforme di monitoraggio (Nagios; Cacti; Ntop)
- Conoscenza soluzione NAC Fore Scout

Sono gradite le conoscenze di:

- Html/PHP
- Visual Basic scriptingX

Saranno oggetto di valutazione nell'assegnazione del punteggio l'esperienza acquisita nell'amministrazione, realizzazione di procedure, interventi tecnici e progetti e relativi al contesto tecnologico di SACE e alla tipologia di servizio richiesto.

Sarà valutata come preferenziale nell'assegnazione del punteggio il possesso di certificazioni inerenti l'infrastruttura Tecnologica SACE in particolare, in un elenco non esaustivo:

- Microsoft MCSA
- Microsoft MCSE
- VMWARE Certified Professional (VCP)
- VMWARE Certified Advance Professional (VCAP)
- Cisco CCNA
- Cisco CCIE
- Oracle Database Administrator
- Red Hat Jboss e Linux
- Commvault Certified Professional
- EMC Data Domain Deduplication
- Intel Security McAfee

Sarà valutata nell'assegnazione del punteggio essere stati nominati Amministratore di Sistema (AdS) presso società in contesti tecnologici simili a quelli di SACE.

Servizio di reperibilità specifico per Sede Milano

Per il "Servizio di reperibilità specifico per Sede Milano", il Fornitore in sede di Offerta Tecnica definirà 2 risorse che verranno impiegate per l'intera durata del contratto, da utilizzare in turnazione per garantire i livelli di servizio previsti e assicurare gli eventuali interventi on-site nella Sede di Milano.

Di seguito vengono individuati le qualifiche professionali ed i profili delle risorse che si ritengono idonei per garantire lo svolgimento delle attività previste nel servizio.

Sistemista Junior:

Lo Junior ha conoscenza di conduzione operativa e gestione di sistema per l'infrastruttura tecnica. Deve saper svolgere, in autonomia interventi tecnici nel proprio settore di competenza.

Esperienza richiesta minima 1 anno nel ruolo.

Per le attività previste sono richieste le seguenti conoscenze informatiche:

- Conoscenza dei sistemi operativi Windows Server 2012 2008 e Linux
- Conoscenze di baseVMwareConoscenze di base apparati di rete

Servizio specialistico a richiesta

Per il "Servizio specialistico a richiesta" dovrà mettere a disposizione risorse con le seguenti qualifiche professionali:

Sistemista Senior

Sistemista Specialista

Nell'ambito del dimensionamento triennale del servizio così come definito nel paragrafo 1.3, il Fornitore dovrà dichiarare in offerta ed utilizzare nell'erogazione del servizio un mix di figure professionali tale da rientrare nel range corrispondente a quello riportato nella tabella seguente.

Figura Professionale	% Utilizzo
Sistemista Senior	60%
Sistemista Specialista	40%

In sede di offerta quale elemento migliorativo potrà essere offerto un mix di risorse da utilizzare con un percentuale di Sistemisti Senior più alta di quella indicata in tabella.

I valori definiti in offerta verranno anche utilizzati per la definizione delle “tariffa media oraria ponderata” che verrà utilizzata per la valutazione economica del servizio erogato così come definito nel paragrafo 6.

4 CERTIFICAZIONI DEL FORNITORE

Verrà considerato elemento caratterizzante dell’offerta tecnica il possesso di certificazioni aziendali da parte del Fornitore in riferimento al contesto tecnologico di SACE.

4.1 Certificazioni valutate con criterio tabellare

In particolare, in considerazione degli ambiti più critici per SACE, sarà valutata direttamente nell’assegnazione del punteggio tecnico il possesso e il livello di certificazioni e/o partnership con i seguenti produttori:

MICROSOFT	Gold Certified Partner (Cloud e Infra-Datacenter)
MICROSOFT	Gold Certified Partner (Data Mng e Analytics- Data Platform)
MICROSOFT	Gold Certified Partner (Data Mng e Analytics- Data Analytics)
MICROSOFT	Gold Certified Partner (Productivity-Collaboration and content)
MICROSOFT	Gold Certified Partner (Productivity-Communication)
MICROSOFT	Gold Certified Partner (Productivity – Messaging)
CISCO	Gold Certified Partner
ORACLE	Gold Certified Partner

4.2 Certificazioni valutate con criterio discrezionale

Inoltre in considerazione degli altri ambiti tecnologici utilizzati da SACE, sarà valutata come preferenziale nell’assegnazione del punteggio tecnico il possesso e il livello di certificazioni e/o partnership con i seguenti produttori:

VMWARE	Enterprise/Premier (Professional solution provider)
Commvault	Piattaforma Data management (Backup/restore)
DELL-QUEST Software	Componente Audit/Sicurezza e piattaforma backup VM
PALO ALTO	Platinum/Gold/Silver
MCAFEE_Intel Security	Platinum/Gold
EMC	Gold (Unified Storage / Datadomain)
RED HAT	Premier/Advaced (System Integrator)
JUNIPER	Elite/Select
Microsoft	Gold Certified Partner su altri ambiti non specificati in paragrafo 4.1

5 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Il servizio di Supporto Sistemistico verrà svolto secondo i livelli di servizio minimi di seguito indicati. Nel caso di accertamento del superamento del valore di soglia, SACE si riserva la facoltà di applicare le penali di seguito indicate secondo le modalità previste nello Schema di contratto.

Il Fornitore in sede di Offerta Tecnica potrà proporre SLA migliorativi rispetto a quanto specificato nella tabella seguente, senza oneri aggiuntivi per SACE.

I nuovi SLA proposti verranno utilizzati al posto degli "SLA minimi" nel calcolo delle relative penali.

5.1 Livelli di servizio

Servizio	Livello di servizio	Codice SLA	SLA minimo
Servizio Supporto Sistemistico	Disponibilità dei sistemi critici (giorni feriali fascia oraria 8:30-18:00) $(H \text{ Tot} - H \text{ maintenance sched} - H \text{ down}) * 100 / (H \text{ Tot} - H \text{ maintenance schedulato})$	LSY0	99,00% per ogni sistema critico
Conduzione sistemistica	Tempo sostituzione di figure professionali previste on-site nel servizio "Conduzione sistemistica a presidio"	LSY1	Entro tempo massimo di 8 ore lavorative
Reperibilità	Tempo di intervento da remoto dall'attivazione da parte di SACE	LSY2	entro 2 ore solari dall'attivazione
Reperibilità	Tempo intervento onsite da termine intervento da remoto	LSY3	entro 2 ore solari da termine intervento remoto
Reperibilità	Tempo intervento onsite nella Sede di Milano dall'attivazione da parte di SACE*	LSY4	entro 2 ore solari dall'attivazione
Conduzione sistemistica	Giornate di affiancamento mensile delle risorse "Sostituto"	LSY5	1 giornata on-site al mese per ogni risorsa "Sostituto"

Servizio	Livello di servizio	Codice SLA	SLA minimo
Conduzione sistemistica	Numero di giornate di presidio on-site incomplete	LSY0B	1 giornata a trimestre
Conduzione sistemistica	Periodo massimo per sostituzione, su richiesta SACE, di risorse "titolari" o "sostituti" previste nel servizio	LSY1B	15 giorni lavorativi dalla richiesta
Conduzione sistemistica	Periodo affiancamento delle nuove risorse "Sostituto" inserite nel Team assegnato al servizio	LSY2B	7 giornate on-site di affiancamento
Conduzione sistemistica	Periodo affiancamento delle nuove risorse "Titolare" inserite nel Team assegnato al servizio	LSY3B	10 giornate on-site di affiancamento

Servizio	Livello di servizio	Codice SLA	SLA minimo
Conduzione sistemistica	Numero di risorse "titolare" massimo sostituibile su richiesta del fornitore su tutta la durata del contratto	LSY1C	1 risorsa
Conduzione sistemistica	Tempo di preavviso a SACE in caso di sostituzione della risorsa su richiesta del fornitore.	LSY2C	30 giorni solari

5.2 Penali

Finestra di rilevazione dei livelli di servizio 30 giorni (mensile)

Rif	Servizio/Tipo	SLA minimo	Misure da rilevare	Valori di soglia	Causale	Penale
SY1	Presidio	LSY1	Risorsa "titolare" non sostituite entro LSY1	Sostituzione dopo ore LSY1	Per ogni ora di sostituzione non effettuata eccedente LSY1	0,5% del canone mensile
Nota	Si prende in esame la mancata sostituzione di figure professionali previste nel servizio entro LSY1					
SY2	Reperibilità Generale	LSY2	Mancato intervento da remoto entro LSY2	Interventi effettuati in ritardo >=1	Per ogni intervento da remoto durante reperibilità effettuato in ritardo	2% del canone mensile
Nota	Si prende in esame il mancato intervento da remoto LSY2 dall'attivazione da parte di SACE*					
SY3	Reperibilità Generale	LSY3	Mancato intervento onsite al termine intervento da remoto entro LSY3	Interventi effettuati in ritardo >=1	Per ogni intervento onsite durante reperibilità effettuato in ritardo	2% del canone mensile
Nota	Si prende in esame il mancato intervento onsite entro LSY3 da termine intervento remoto					
SY4	Reperibilità Sede Milano	LSY4	Mancato intervento onsite entro LSY4	Interventi effettuati in ritardo >=1	Per ogni intervento onsite durante reperibilità effettuato in ritardo	2% del canone mensile
Nota	Si prende in esame il mancato intervento onsite nella Sede di Milano entro LSY4 dall'attivazione da parte di SACE*					
SY5	Affiancamento mensile risorsa "sostituto"	LSY5	Mancato affiancamento mensile onsite delle risorse "sostituto"	Giornate affiancamento onsite del ris "sostituto" < N°sostituti*LSY5	Per ogni giornata di mancato affiancamento onsite	1,5% del canone mensile
Nota	Si prende in esame il mancato affiancamento mensile delle risorse "Sostituto"					

* Attivazione automatica via "Alert" SMS/mail o diretta via chiamata telefonica

Finestra di rilevazione dei livelli di servizio 90 giorni (trimestrale)

Rif	Servizio/Tipo	SLA minimo	Misure da rilevare	Valori di soglia	Causale	Penale
SY0	Disponibilità servizi	LSY0	Disponibilità applicazioni critiche	Disponibilità singola applicazione < LSY0	Per ogni decimo di punto percentuale o frazione di scostamento rispetto a LSY0	2% del canone mensile per ogni sistema critico fuori SLA
Nota	Si prende in esame Disponibilità applicazioni critiche					
SY0B	Presidio	LSY0B	Numero giornate con presenze on-site inferiori a quanto definito in offerta tecnica	Giornate di presidio incomplete > LSY0B	Per ogni giornata di presidio non completo	2% del canone mensile
Nota	Si prende in esame il numero di giornate di presidio on-site incomplete					
SY1B	Idoneità della risorsa	LSY1B	Tempo per sostituzione della risorsa non idonea su richiesta formale di SACE	Giornate di presenza della risorsa da sostituire ovvero assenza del sostituto dopo LSY1B	Per ogni giornata di ulteriore mancata sostituzione dopo LSY1B	2% del canone mensile
Nota	Si prende in esame la mancata sostituzione di figure professionali previste nel servizio entro periodo LSY1B					
SY2B	Affiancamento nuova risorsa "sostituto"	LSY2B	Mancato/parziale e affiancamento on-site	Giornate affiancamento on-site < LSY2B	Per ogni giornata di mancato affiancamento on-site	1,5% del canone mensile
Nota	Si prende in esame il mancato/parziale affiancamento delle nuove risorse "Sostituto" inserite nel Team assegnato al Servizio Conduzione Sistemistica.					
SY3B	Affiancamento nuova risorsa "titolare"	LSY3B	Mancato/parziale e affiancamento on-site	Giornate affiancamento on-site < LSY3B	Per ogni giornata di mancato affiancamento on-site	1,5% del canone mensile
Nota	Si prende in esame il mancato/parziale affiancamento delle nuove risorse "Sostituto" inserite nel Team assegnato al Servizio Conduzione Sistemistica.					

Finestra di rilevazione dei livelli di servizio ad evento

Rif	Servizio/Tipo	SLA minimo	Misure da rilevare	Valori di soglia	Causale	Penale
SY1C	Sostituzione risorsa "Titolare" su richiesta del fornitore	LSY1C	Numero di risorse "titolare" massimo sostituibile su richiesta del fornitore su tutta la durata del contratto	Numero di risorse > LSY1C	Per ogni risorsa "titolare" sostituita	4% del canone annuo
Nota	Si prende in esame il numero di risorse "titolare" sostituite su richiesta fornitore nel di corso periodo di contratto					
SY2C	Sostituzione risorsa "Titolare" su richiesta del fornitore	LSY2C	Tempo di preavviso a SACE in caso di sostituzione della risorsa su richiesta del fornitore	Giorni < LSY2C	Per ogni giorno mancato preavviso	2% del canone mensile
Nota	Si prende in esame il periodo di preavviso di in caso di sostituzione della risorsa su richiesta del fornitore					

6 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

La consuntivazione del servizio sarà effettuata a canone per i servizi:

- Conduzione sistemistica a presidio
- Centro di Competenza
- Servizio di Reperibilità

ed in ore/persona, con modalità a tempo e spesa per "Servizio specialistico a richiesta" in accordo con le seguenti regole:

- Maggiore copertura oraria dei servizi Conduzione sistemistica: supporto/Interventi da effettuarsi oltre l'orario di servizio previsto e/o, in giorni festivi e pre-festivi.
Qualora il supporto venga richiesto, SACE riconoscerà economicamente al Fornitore il pagamento delle ore di lavoro pari alla durata dell'intervento con un minimo di 4 (quattro) ore nel caso di festivi, secondo la tariffa media oraria T1 e T2 previste in offerta economica.
- Interventi in reperibilità: qualora durante il Servizio di Reperibilità sia necessario intervenire da remoto e/o on-site, SACE riconoscerà economicamente al fornitore il pagamento delle ore di lavoro pari alla durata dell'intervento se effettuato da remoto ovvero con una maggiorazione di 2 (due ore) nel caso di intervento on-site, secondo la tariffa media oraria T2.
- Risorse aggiuntive: nel caso di richiesta di risorsa aggiuntiva si riconoscerà economicamente il pagamento delle ore di lavoro erogate con un minimo di 4 (quattro) ore nel caso di festivi, secondo le tariffe orarie T1 e T2.

In dettaglio, per il "servizio Specialistico a richiesta" il corrispettivo mensile per gli interventi richiesti sarà calcolato sulla base dei giorni/ore uomo erogati per la tariffa media delle figure professionali nell'ambito del massimale prestabilito secondo la seguente formula:

Corrispettivo Mensile servizio = Ore (F1) *T1 + ore(F2) * T2

Dove:

F1 = giorni feriali e periodi extra orario di servizio

F2 = giorni festivi e fascia di reperibilità

Ore (F1) = numero di ore mensili erogate per interventi in fascia F1

Ore (F2) = numero di ore mensili erogate per interventi in fascia F2

T1 = tariffa oraria media ponderata per interventi in fascia oraria F1

T2 = tariffa oraria media ponderata per interventi in fascia oraria F2

La **tariffa oraria media ponderata** per le attività "Servizio specialistico a richiesta" sarà calcolata sulla base delle tariffe unitarie orarie delle figure professionali e delle percentuali di utilizzo(mix) delle figure professionali proposte:

Figura professionale	Mix% offerto	TG1 = Tariffa oraria fascia F1 (in euro)	TG2 = Tariffa oraria fascia F2 (in euro)
Sistemista Senior	Msenior%	TG1(senior)	TG2(senior)
Sistemista specialista	Mspec%	TG1(specialista)	TG2(specialista)
	100%		

La tariffa oraria media ponderata verrà calcolata in accordo alla seguente tabella:

Tariffa media oraria ponderata	Tariffa media oraria ponderata
T1	$M\%(senior)*TG1(senior)+M\%(spec)*TG1(spec)$
T2	$M\%(senior)*TG2(senior)+M\%(spec)*TG2(spec)$

Le tariffe T1 e T2 saranno valida per tutti i 36 mesi del contratto e applicata a tutte le risorse utilizzate nel "Servizio Specialistico a richiesta".

7 ALLEGATI

7.1 Tabelle riepilogative

Di seguito vengono riportate le tabelle riepilogative che devono essere completate dal Fornitore e presentate in offerta tecnica.

Tabella A – Team risorse servizio “Conduzione sistemistica a presidio”

Richiesta minima SACE

Ruolo	Risorse totali	Ambito SACE*			
		AMIC	SVIC	AMDB	AMCN
TITOLARI	6	2	2	1	1
SOSTITUTI	12	4	4	2	2

Offerta Fornitore

Ruolo	Risorse totali	Ambito SACE*			
		AMIC	SVIC	AMDB	AMCN
TITOLARI					
SOSTITUTI					
Altro					

Dettaglio risorse (da compilare per tutte le risorse definite in offerta fornitore)

Ruolo	ID** Curriculum	Ambito SACE*	Qualifica professionale (Sistemista Senior/Sistemista Specialista)
Titolare1			
Titolaren			
Sostituto1			
Sostituton			

altro				
-------	--	--	--	--

*Ambito SACE:

AMIC Amministrazione infrastruttura HW/SW di base e conduzione operativa

SVIC Sviluppo e amministrazione sistemi e gestione antimalware

AMDB Amministrazione Database

AMCN Amministrazione e conduzione operativa network e fonia

** ID Curriculum: XYZ codice univoco riportato su CV risorsa proposta

Tabella B - Figure professionali offerte per “Servizio Specialistico a richiesta”

Tabella B - mix figure professionali offerte da utilizzare nell'erogazione del servizio “Servizio Specialistico a richiesta” nell'ambiti del dimensionamento definito nel paragrafo 1.3.

Figura Professionale	% Utilizzo	
	Proposto SACE	OFFERTO
Sistemista Senior	60%	
Sistemista Specialista	40%	

Tabella C – Livelli di servizio

Tabella C - livelli di servizio offerte per il “Servizio di supporto sistemistico”

I miglioramenti degli SLA possono essere dichiarati usando soltanto valori numerici interi o decimali arrotondati a 0,5 e comunque utilizzando la stessa unità di misura indicata nella tabella seguente.

Servizio	Livello di servizio	Codice SLA	SLA minimo	SLA presentato in sede di offerta dal fornitore
Servizio Supporto Sistemistico	Disponibilità dei sistemi critici (giorni feriali fascia oraria 8:30-18:00) (H Tot - H maint sched - H down) * 100 / (H Tot - H maintenance schedulato)	LSY0	99,00%	
Conduzione sistemistica	Tempo sostituzione di figure professionali previste nel servizio “Conduzione sistemistica a presidio”	LSY1	Entro tempo massimo di 8 ore lavorative	
Reperibilità	Tempo di intervento da remoto dall'attivazione da parte di SACE	LSY2	Entro 2 ore solari dall'attivazione	
Reperibilità	Tempo intervento onsite da termine intervento da remoto	LSY3	entro 2 ore solari da termine intervento remoto	
Reperibilità	Tempo intervento onsite nella Sede di Milano dall'attivazione da parte di SACE	LSY4	entro 2 ore solari dall'attivazione	
Conduzione sistemistica	Giornate di affiancamento mensile delle risorse “Sostituto”	LSY5	1 giornata on-site al mese per ogni risorsa “Sostituto”	

Servizio	Livello di servizio	Codice SLA	SLA minimo	SLA presentato in sede di offerta dal fornitore
Conduzione sistemistica	Numero di giornate di presidio on-site incomplete	LSY0B	Massimo 1 giornata a trimestre	
Conduzione sistemistica	Periodo massimo per sostituzione, su richiesta SACE, di risorse "titolari" o "sostituti" previste nel servizio	LSY1B	15 giorni lavorativi dalla richiesta	
Conduzione sistemistica	Periodo affiancamento delle nuove risorse "Sostituto" inserite nel Team assegnato al Servizio Conduzione Sistemistica	LSY2B	7 giornate on-site di affiancamento	
Conduzione sistemistica	Periodo affiancamento delle nuove risorse "Titolare" inserite nel Team assegnato al Servizio Conduzione Sistemistica	LSY3B	10 giornate on-site di affiancamento	

Servizio	Livello di servizio	Codice SLA	SLA minimo	SLA presentato in sede di offerta dal fornitore
Conduzione sistemistica	Numero di risorse "titolare" massimo sostituibile su richiesta del fornitore per tutta la durata del contratto	LSY1C	1 risorsa	
Conduzione sistemistica	Tempo di preavviso a SACE in caso di sostituzione della risorsa su richiesta del fornitore	LSY2C	20 giorni lavorativi	

Tabella D – Certificazioni Aziendali

Certificazioni Aziendali come specificato in paragrafo 4.1.

Descrizione	Si/No	Azienda
MICROSOFT Gold Certified Partner (Cloud e Infra-Datacenter)		
MICROSOFT Gold Certified Partner (Data Mng e Analytics- Data Platform)		
MICROSOFT Gold Certified Partner (Data Mng e Analytics- Data Analytics)		
MICROSOFT Gold Certified Partner (Productivity-Collaboration and content)		
MICROSOFT Gold Certified Partner (Productivity-Communication)		
MICROSOFT Gold Certified Partner (Productivity – Messaging)		
CISCO Gold Certified Partner		
ORACLE Gold Certified Partner		

Ulteriori Certificazioni Aziendali come specificato in paragrafo 4.2.

Descrizione	TIPO*	Azienda
VMWARE	Enterprise/Premier (Professional solution provider)	
COMMVault		
DELL-QUEST Software		
PALO ALTO	Platinum/Gold/Silver	
MCAFEE_Intel Security	Platinum/Gold	
EMC	Gold	
RED HAT	Premier/Advanced	
JUNIPER	Elite/Select	
MICROSOFT	Gold Certified Partner su altri ambiti non specificati in paragrafo 4.1	
<i>altro</i>		

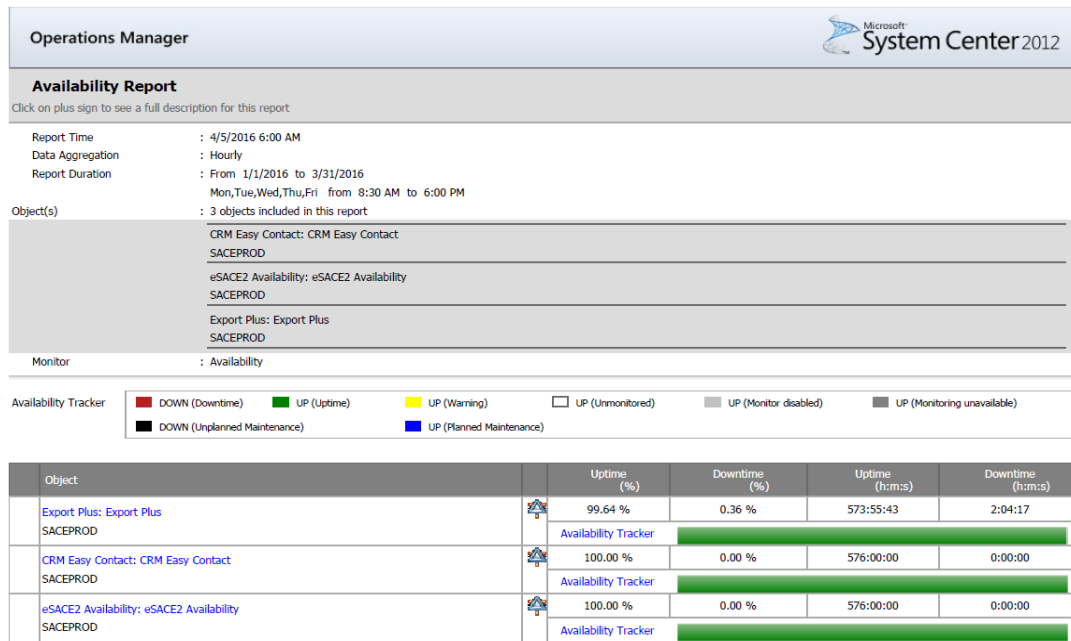
*Da specificare tipologia certificazione posseduta

7.2 Report disponibilità

Vengono riportati i report di disponibilità dei principali sistemi critici per i primi due trimestri 2016. In fase di setup del servizio verranno individuati in dettaglio i sistemi su cui sarà misurato il Livello di servizio "SY0 Disponibilità"

1° Trimestre 2016

SACE



All dates and times are shown in (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna

Page 1 of 1

SACE BT

Operations Manager Microsoft System Center 2012

Availability Report
 Click on plus sign to see a full description for this report

Report Time : 4/5/2016 5:50 AM
 Data Aggregation : Hourly
 Report Duration : From 1/1/2016 to 3/31/2016
 Mon,Tue,Wed,Thu,Fri from 8:30 AM to 6:00 PM
 Object(s) : 4 objects included in this report

- Leon Availability: Leon Availability
SACEPROD
- Leonardo Availability: Leonardo Availability
SACEPROD
- Leonardo HK Availability: Leonardo HK Availability
SACEPROD
- Net@I-Availability: Net@I-Ridotta
SACEPROD

Monitor : Availability

Availability Tracker


- DOWN (Downtime)
- UP (Uptime)
- UP (Warning)
- UP (Unmonitored)
- UP (Monitor disabled)
- UP (Monitoring unavailable)
- DOWN (Unplanned Maintenance)
- UP (Planned Maintenance)

Object	Uptime (%)	Downtime (%)	Uptime (h:m:s)	Downtime (h:m:s)
Net@I-Availability: Net@I-Ridotta SACEPROD	99.54 %	0.46 %	573:22:15	2:37:45
Leonardo HK Availability: Leonardo HK Availability SACEPROD	99.96 %	0.04 %	575:45:00	0:15:00
Leon Availability: Leon Availability SACEPROD	99.98 %	0.02 %	575:54:35	0:05:25

All dates and times are shown in (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna Page 1 of 2

Object	Uptime (%)	Downtime (%)	Uptime (h:m:s)	Downtime (h:m:s)
Leonardo Availability: Leonardo Availability SACEPROD	100.00 %	0.00 %	576:00:00	0:00:00

2° Trimestre 2016
SACE

Operations Manager


Availability Report

Click on plus sign to see a full description for this report

Report Time : 7/5/2016 6:00 AM

Data Aggregation : Hourly

Report Duration : From 4/1/2016 to 7/1/2016
Mon,Tue,Wed,Thu,Fri from 8:30 AM to 6:00 PM

Object(s) : 3 objects included in this report

CRM Easy Contact: CRM Easy Contact
SACEPROD

eSACE2 Availability: eSACE2 Availability
SACEPROD

Export Plus: Export Plus
SACEPROD

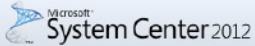
Monitor : Availability

Availability Tracker

DOWN (Downtime)	UP (Uptime)	UP (Warning)	<input type="checkbox"/> UP (Unmonitored)	UP (Monitor disabled)	UP (Monitoring unavailable)
DOWN (Unplanned Maintenance)	UP (Planned Maintenance)				

Object	Uptime (%)	Downtime (%)	Uptime (h:m:s)	Downtime (h:m:s)
Export Plus: Export Plus SACEPROD	99.80 %	0.20 %	583:49:19	1:10:41
eSACE2 Availability: eSACE2 Availability SACEPROD	99.97 %	0.03 %	584:48:54	0:11:06
CRM Easy Contact: CRM Easy Contact SACEPROD	99.99 %	0.01 %	584:56:20	0:03:40

SACEBT

Operations Manager


Availability Report

Click on plus sign to see a full description for this report

Report Time : 7/5/2016 5:50 AM
 Data Aggregation : Hourly
 Report Duration : From 4/1/2016 to 7/1/2016
 Mon,Tue,Wed,Thu,Fri from 8:30 AM to 6:00 PM




Object(s) : 4 objects included in this report

Leon Availability: Leon Availability SACEPROD
Leonardo Availability: Leonardo Availability SACEPROD
Leonardo HK Availability: Leonardo HK Availability SACEPROD
Net@I-Availability: Net@I-Ridotta SACEPROD

Monitor : Availability

Availability Tracker

	DOWN (Downtime)		UP (Uptime)		UP (Warning)	<input type="checkbox"/>	UP (Unmonitored)		UP (Monitor disabled)		UP (Monitoring unavailable)
	DOWN (Unplanned Maintenance)		UP (Planned Maintenance)								

Object	Uptime (%)	Downtime (%)	Uptime (h:m:s)	Downtime (h:m:s)
Net@I-Availability: Net@I-Ridotta SACEPROD	99.68 %	0.32 %	583:07:22	1:52:38
				
Leonardo HK Availability: Leonardo HK Availability SACEPROD	99.98 %	0.02 %	584:53:00	0:07:00
				
Leon Availability: Leon Availability SACEPROD	99.98 %	0.02 %	584:54:30	0:05:30
				

All dates and times are shown in (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna Page 1 of 2

Object	Uptime (%)	Downtime (%)	Uptime (h:m:s)	Downtime (h:m:s)
Leonardo Availability: Leonardo Availability SACEPROD	99.99 %	0.01 %	584:55:35	0:04:25
