

CAPITOLATO TECNICO

**MANUTENZIONE PREVENTIVA, ORDINARIA, CORRETTIVA
ED ADEGUATIVA DELL'INFRASTRUTTURA TECNICA DEGLI
APPARATI HARDWARE E SOFTWARE DELLA RETE DEL
CENTRO AGROALIMENTARE ROMA E DEL RELATIVO
PRESIDIO ED HELP DESK**

**CODICE CIG: 847310429E
CODICE CUP: F94B20000260005**



Indice

1. Obiettivo del documento	3
2. Requisiti.....	3
3. Architettura dell'infrastruttura.....	4
4. Organizzazione del servizio, Presidio e Help Desk.....	5
5. Gestione Conduzione e Manutenzione	7
6. Fornitura di nuovi apparati Firewall ed apparati e servizi connessi	8
7. Aggiornamenti periodici	9
8. Obblighi Generali.....	9



1. Obiettivo del documento

L'obiettivo del seguente documento è quello di descrivere il servizio di manutenzione preventiva, ordinaria, correttiva ed adeguativa dell'infrastruttura tecnica degli apparati hardware e software della rete del Centro Agroalimentare Roma e del relativo presidio ed help desk per la durata di **anni 3+3** richiesto da C.A.R. S.c.p.A. per la propria infrastruttura interna sia dati che telefonica formata principalmente da apparati della Cisco System, da apparati Ruckus e da apparati di altri vendor in numero limitato, che fundamentalmente si occupi:

- Della presa in carico delle problematiche interne e relative al parco macchine LAN installato, con relativo censimento dell'esistente, controllo e gestione dello stesso;
- Della gestione dei sistemi dell'infrastruttura VoIP basata sulla soluzione Cisco Unified Communication Manager e della gestione a regime della stessa;
- Di verificare il corretto funzionamento dei servizi fonia e dati erogati agli utenti interni del Campus, compreso C.A.R. S.c.p.A., verificando ed intrattenendo i rapporti anche direttamente con il/i Provider dei servizi, sempre previa autorizzazione della C.A.R. S.c.p.A. stessa;
- Di gestire i servizi agli utenti interni del Campus che eventualmente C.A.R. S.c.p.A. decidesse di offrire, tra cui in elenco indicativo e non esaustivo, sicurezza, fonia, dati, ecc;
- Di fornire una nuova piattaforma di Next Generation Firewall Palo Alto, da inserire e gestire secondo le specifiche del presente capitolato.

L'importo complessivo è di € 790.000,00 (€ 430.000,00 per il primo triennio ed € 360.000,00 per l'eventuale successivo triennio) oltre Iva come per legge, di cui € 12.000,00, (€ 6.000,00 per il primo triennio ed € 6.000,00 per l'eventuale successivo triennio) per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

L'ammontare della fornitura è stato quantificato sulla base dell'attuale costo per i medesimi servizi, con l'aggiunta degli investimenti previsti per i nuovi apparati richiesti.

Tutti gli importi indicati sono, pertanto, presuntivi ed indicativi.

2. Requisiti

Per garantire adeguati livelli di conoscenza del personale proposto per il servizio di Presidio on site, la società partecipante, deve essere in possesso di adeguati livelli di Partnership con i Vendor degli apparati presenti sulla rete del CAR.

Sarà quindi valutato il possesso delle seguenti certificazioni connesse alle attività oggetto del presente capitolato:

- ISO 9001;
- ISO 27001;
- Certificazioni Cisco System;
- Certificazioni Palo Alto;
- Certificazioni Ruckus;

Il personale di Presidio richiesto deve essere composto da una figura tecnica con almeno 7 anni di esperienza di presidio in campo con la stessa tipologia di apparati fonia e dati della Cisco System attualmente in uso presso il campus del Centro Agroalimentare



Roma, nonché con esperienza su apparati Ruckus e degli altri vendor presenti nel Campus e con esperienza di reti.

Tale esperienza deve essere comprovata tramite la presentazione di un Curriculum Vitae del candidato in cui sono specificati:

- Cliente/i e durata dell'attività di presidio effettuata
- tipologia e versione del sistema telefonico gestito
- tipologia e quantità degli apparati LAN gestiti
- tipologia e quantità degli apparati di sicurezza gestiti

3. Architettura dell'infrastruttura

L'attuale infrastruttura del Centro Agroalimentare Roma si compone, in elenco non esaustivo ed indicativo, delle apparecchiature riportate nel documento allegato "CAR - Assessment 10.2020".

E' inoltre presente un sistema di Management composto da un Cisco CWLMS ed è presente un'architettura di Billing composta dal software Telenia SAM 6, che rientra totalmente nella gestione e conduzione richiesta al presidio.

E' presente un'infrastruttura Wi-Fi Ruckus (installazione del primo trimestre 2018) che rientra totalmente nella gestione e conduzione richiesta al presidio.

Le prime attività del presidio, da compiere nell'ottica dell'informatizzazione del processo di manutenzione, saranno quindi quelle di:

- Prendere in gestione l'attuale parco macchine, successivamente ad un censimento, obbligatoriamente da effettuare entro 15 giorni dall'assegnazione, nel quale verranno inclusi tutti gli apparati eventualmente non presenti nel precedente elenco;
- Organizzare i dati oggetto del censimento in un data base, che dovrà essere tenuto sempre aggiornato in funzione di:
 - incremento dei derivati sui sistemi esistenti;
 - ricezione/gestione delle chiamate ed attivazione dei manutentori;
 - ricezione/gestione delle richieste di variazione delle configurazioni e di ampliamenti;
 - produzione ogni quadrimestre di layout grafico della struttura di rete;
 - modifiche di configurazione;
 - telediagnosi periodica remota dei sistemi installati;
 - supporto operativo agli utenti;
 - traslochi di interni esistenti;
 - cessazione di interni esistenti;
 - attivazioni di nuovi interni telefonici;
 - monitoraggio del servizio di fonia e gestione dei guasti;
 - individuazione dei guasti con controlli in tempo reale e ciclici;

L'accesso ai vari sistemi sarà effettuato utilizzando gli strumenti ed i protocolli adatti allo specifico intervento.

Sarà possibile una gestione complessiva di tutti i sistemi attraverso eventuali strumenti aggiuntivi che si invita a dettagliare nell'offerta, presentando la soluzione ritenuta più valida.



4. Organizzazione del servizio, Presidio e Help Desk

Il servizio di Presidio deve essere assicurato mediante un presidio on site di almeno una figura tecnica, dislocato presso la sede del Centro Agroalimentare Roma ed operativo minimo 8h giornaliere per minimo 5 giorni settimanali, definibili dalla C.A.R. S.c.p.A. stessa in funzione delle esigenze del Centro Agroalimentare Roma. Indicativamente il presidio si effettuerà tutti i giorni feriali e per tutta la durata del contratto, dalle ore 08:30 alle ore 17:30 circa, con sostituzione con personale adeguato e analogo in caso di ferie o malattia, anche per periodi di assenza di 1 giorno e/o di ore.

Per tutti gli apparati e per le necessità che subentrassero in caso di malfunzionamenti o esigenze del Centro Agroalimentare Roma, viene richiesto un servizio di Help Desk, con TAC (Technical Assistance Centre) dedicato, h24 per 365 giorni anno oltre alla reperibilità notturna con intervento on site. L'Help Desk dovrà effettuare il I livello di intervento ed attivare l'Assistenza del/i Provider nel caso in cui vi siano dei malfunzionamenti ad essi adducibili. Per Malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia o problematica riscontrata nei servizi Fonia/Dati del Centro Agroalimentare Roma. Ad ogni segnalazione effettuata l'Operatore del Numero Telefonico Dedicato dovrà rispondere con la presa in carico del problema, la definizione della data e ora della chiamata, attivando il reperibile o quanto necessario per la risoluzione del problema. Al chiamante dovrà essere verbalmente rilasciato il codice operatore ed il progressivo della chiamata e dovrà essere inviata mail di apertura ticket agli indirizzi successivamente forniti.

Il servizio richiesto deve garantire l'intervento on site del tecnico con i seguenti SLA (Service Level Agreement) operativi:

Tempo di intervento e risoluzione in telediagnosi:

1 ORA dalla ricezione della chiamata.

Tempo di intervento "On site" per guasti bloccanti:

2 ORE dalla richiesta al Help Desk.

Tempo di intervento "On site" per guasti non bloccanti:

8 ORE dalla richiesta al Help Desk

Il presidio dovrà essere dotato di tutta l'attrezzatura necessaria ad effettuare autonomamente ogni tipo di intervento richiesto sull'infrastruttura voce e dati all'interno del Campus del Centro Agroalimentare Roma, per questo motivo il presidio dovrà essere auto munito per permettere gli spostamenti interni al campus e provvederà allo sviluppo di un processo di informatizzazione in modo da assicurare:

- il perfetto funzionamento e la continuità di esercizio delle singole apparecchiature e sistemi (con sostituzione in caso di guasto con apparato analogo o superiore), garantendo nel contempo la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati secondo il Regolamento Europeo GDPR 679/2016 così come definito nel documento di indirizzo di CAR S.c.p.A.;
- la corretta esecuzione delle procedure relative alla configurazione dell'ambiente operativo e degli utenti, alla supervisione e controllo dell'operatività quotidiana dei telefoni, all'intervento diretto in caso di anomalie di primo livello, alla richiesta di interventi da parte della ditta



fornitrice o di personale tecnico specializzato in caso di problemi di livello superiore;

- il supporto operativo agli utenti: con questo si intendono tutte le attività volte a supportare quotidianamente gli utenti nell'utilizzo delle funzionalità di fonia e dati, compresi anche gli interventi di tipo formativo e di tipo risolutivo sui problemi segnalati;
- il supporto, configurazione e gestione degli eventuali servizi che C.A.R. S.c.p.A. intenderà offrire attraverso la rete e gli apparati oggetto del servizio;

Il personale di Presidio proposto deve essere in grado di utilizzare gli strumenti e tool di gestione in uso presso il centro per il controllo delle tecnologia dei sistemi esistenti.

Il presidio effettuerà inoltre un servizio di Help Desk, che svolgerà il ruolo di interfaccia verso gli utenti interni del Centro Agroalimentare ed intratterrà i rapporti con il/i Provider per la gestione tecnica e la verifica del corretto funzionamento dei servizi.

Durante l'esecuzione del contratto le segnalazioni ricevute al presidio dagli utenti saranno assegnate dal Coordinatore ICT (Digital Innovation) al personale tecnico per l'erogazione dei servizi del presente capitolato. Il personale preposto di C.A.R. S.c.p.A. opererà impartendo indicazioni direttamente al personale di presidio.

In caso di sostituzione di parte guaste o di richiesta di intervento per un supporto di secondo livello, sarà compito dello stesso Presidio aprire un ticket alla società che gestisce la manutenzione comunicando tempestivamente al Coordinatore ICT (Digital Innovation) di C.A.R. S.c.p.A la richiesta effettuata.

Il servizio Presidio riguarda tutti sistemi presenti all'interno del campus e sarà articolato nei seguenti passi:

- ricezione e presa in carico delle chiamate;
- diagnosi del problema e/o dell'attività;
- intervento on site o da remoto;
- sostituzione degli apparati eventualmente guasti con analoghi o superiori (non è possibile sostituire gli apparati di un produttore con quelli di un altro, anche se di pari livello) e/o risoluzione delle richieste tramite interventi di gestione software/hardware sugli apparati;
- aggiornamento della documentazione esistente;
- reportistica sugli interventi effettuati;

Nel caso in cui il controllo evidenzi la necessità di intervento su una o più apparecchiature, il personale del presidio ne darà tempestiva notifica e procederà all'intervento secondo le modalità precedentemente descritte.

In particolare, per ogni intervento il presidio si occuperà anche di:

- verificare il buon funzionamento di ogni parte dell'apparecchiatura oggetto della richiesta d'intervento;
- Monitoraggio e creazione di rapporti sulle modifiche apportate ai componenti hardware, alle configurazioni e all'inventario;
- Gestione e implementazione delle modifiche apportate alle configurazioni e degli aggiornamenti delle immagini software in più dispositivi;
- Semplificazione del monitoraggio e risoluzione dei problemi di risorse importanti delle reti LAN (Local-Area Network) e WAN (Wide-Area Network);



- **Inventario:** consente di interrogare il sistema per stabilire quali dispositivi VPN dispongono di moduli di cifratura hardware. Alcuni dispositivi Cisco richiedono l'installazione dell'appropriata versione del software IOS per funzionare come dispositivi VPN. Gli utenti possono eseguire dei rapporti per determinare quali dispositivi nel database di Inventory Manager devono essere aggiornati in modo da funzionare come dispositivi VPN in rete;
- Gli amministratori di rete possono rapidamente isolare i problemi relativi alla rete VPN eseguendo dei rapporti Syslog personalizzati, che consentono il controllo degli errori relativi a cifratura hardware, IKE (Internet Key Exchange), certificati, incapsulamento e ricerca di possibili tentativi di intrusione mediante rapporti "Packet Replay".
- Unitamente alla soluzione VPN Management, consente funzioni di gestione VPN di base. VPN Management fornisce la personalizzazione delle principali operazioni di gestione correlate alla gestione della rete VPN (Virtual Private Network). Tutte le operazioni sono eseguite da un insieme predefinito di dispositivi VPN, che consentono la rapida determinazione dei problemi correlati alla rete VPN;

Le applicazioni che compongono la suite sono:

- Inventory Manager;
- Device Configuration Manager;
- Software Image Manager;
- Service Change Audit;
- Availability Manager;
- Syslog Analyzer;
- Cisco Management Connection;

5. Gestione Conduzione e Manutenzione

Con riferimento alle attività di gestione, conduzione si richiede che si provveda alla realizzazione degli interventi di seguito elencati:

- analisi e verifica di tutto l'impianto, configurazione ed interventi migliorativi dell'attuale struttura del CAR. Sono incluse tutte le attività di installazione e configurazione eventualmente necessarie e successive alla modifica o variazione delle apparecchiature (inserimento nuovi apparati, aggiornamenti, attivazione nuovi servizi, ecc.), per le quali si ritiene incluso l'intervento di tecnici specializzati e specialisti;
- manutenzione preventiva, correttiva ed adeguativa, dell'intero sistema fonia/dati; gestione dell'intero sistema fonia/dati, comprese nuove attivazioni, disattivazioni secondo modalità da concordare con il committente a cura del personale di presidio;
- verifica costante delle eventuali segnalazioni dei sistemi di allarme degli apparati a cura del personale di presidio;
- Sostituzione delle apparecchiature guaste e/o di parti di esse malfunzionanti anche solo in parte con apparati analoghi, dello stesso Vendor, e, qualora in end-of-life, con apparati nuovi analoghi ai precedenti e/o ricondizionati e



marcati dal Vendor stesso. A riguardo, entro 30 giorni dall'aggiudicazione, dovranno essere forniti modello e seriali delle principali componenti necessarie per lo svolgimento manutenzione;

- verifica periodica, backup;
- generazione di report (attraverso i software di management) dell'utilizzo delle apparecchiature e della rete. Generazione di altri report e dati statistici a richiesta del committente;
- generazione di report e dati trasmissibili direttamente nei programmi adottati da C.A.R. S.c.p.A. per la elaborazione delle fatture mensili, attraverso associazione di tariffe telefoniche liberamente programmabili, per tutti gli operatori ed altri soggetti presenti presso il CAR, ovvero dell'adeguamento del sistema di Billing della Telenia Software in uso presso il C.A.R. S.c.p.A.;
- altre attività necessarie ad una corretta gestione degli impianti fonia/dati e/o che il CAR possa ritenere utili al loro funzionamento a cura del personale di presidio. Si ritiene incluso il rapporto con il/i Provider in caso di guasti ad esso adducibili e per i quali sia necessario il contatto tra il presidio esterno e l'Help Desk del Provider;
- assicurare la presenza di responsabili tecnici ed amministrativi in occasione delle riunioni di coordinamento e pianificazione convocate da C.A.R. S.c.p.A.;
- redazione delle relazioni e dei report necessari ad una corretta conduzione degli impianti fonia/dati;
attività di assistenza e gestione dei servizi che C.A.R. S.c.p.A. intenderà fornire ai propri clienti/utenti attraverso gli apparati oggetto del servizio e relativi al presente capitolato;
- eventuali altre esigenze connesse a garantire i migliori standard qualitativi relativi al servizio di manutenzione.

6. Fornitura di nuovi apparati Firewall ed apparati e servizi connessi

Viene richiesta la fornitura dei seguenti apparati e servizi, nuovi e destinati al mercato EU, del Vendor Palo Alto, che andranno a sostituire gli attuali Firewall presenti:

Codice	Descrizione	Quantità
PAN-PA-3250	Palo Alto Networks PA-3250 with redundant AC power supplies	2
PAN-PA-2RU-RACK4	Palo Alto Networks PA-3220, PA-3250, and PA-3260 4 post rack mount kit	2
PAN-PWR-CORD-EU	Power cord for Continental Europe with IEC-60320 C13 and CEE 7/7 SCHUKO cord ends,10A, 250V max, 6ft	2
PAN-PA-3250-TP-3YR-HA2	Threat prevention subscription 3 year prepaid for device in an HA pair, PA-3250	2
PAN-PA-3250-WF-3YR-HA2	WildFire subscription 3 year prepaid for device in an HA pair, PA-3250	2
PAN-SFP-PLUS-CU-5M	SFP+ form factor, 10Gb direct attach twin-ax passive cable with 2 transceiver ends and 5m of cable permanently bonded as an assembly , IEEE 802.3ae 10GBASE-CR compliant	2



PAN-SFP-PLUS-LR	SFP+ form factor, LR 10Gb optical transceiver, long reach 10Km, SMF, duplex LC, IEEE 802.3ae 10GBASE-LR compliant	6
PAN-SVC-BKLN-3250-3YR	Partner enabled premium support 3-year prepaid, PA-3250	2
PAN-XDR-ADV-EP	Cortex XDR Pro for 1 endpoint, includes 30 days of data retention	150

Dovranno essere forniti anche i necessari apparati, apparecchi, cavi, connettori (ad esempio gbic), e quanto altro non incluso nel precedente elenco, necessari per una perfetta integrazione con la rete del CAR.

Dovrà quindi essere prevista la migrazione di tutte le regole dagli attuali Firewall Cisco ASA alla nuova infrastruttura, nonché l'adeguamento della sicurezza ai nuovi livelli di sicurezza offerti e disponibili con i nuovi apparati.

7. Aggiornamenti periodici

Viene richiesto che la società aggiudicatrice si occupi di effettuare tutte le attività di upgrade di Major (ove non comportino variazioni nell'hardware o nell'eventualità da valutare con C.A.R. S.c.p.A.) e Minor Release quando queste siano disponibili da parte del Vendor degli apparati. Tutti gli apparati della rete sono inclusi nell'attività di upgrade.

8. Obblighi Generali

Alla scadenza del contratto, od al termine dello stesso per qualsiasi motivo, la società uscente ha l'obbligo di trasferire tutte le informazioni tecnico/amministrative quali in elenco non esaustivo dati, backup, know-how acquisito, planimetrie, ecc. all'eventuale nuova società entrante, fornendo un supporto di almeno 3 mesi dall'avvio del nuovo contratto.

