

PIANO DEGLI INTERVENTI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA HARDWARE DEI SERVER, DEI SOFTWARE DI BASE E I SISTEMI DI SICUREZZA INFORMATICA DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL COMUNE DI MILAZZO

ALLEGATO B

ART. 1- Oggetto del PIANO DEGLI INTERVENTI:

Elenco apparecchiature hardware e software facenti parte della trattativa:

Servizio di manutenzione Hardware dei Server e software di base		
Componenti	3	Server: PowerEdge R430 Server
		N° 1 Intel Xeon E5-2650 v3 2.3GHz,25M Cache,9.60GT/s QPI, Turbo, HT,10C/20T (105W) Max Mem 2133MHz. N° 2 Internal Dual SD Module. N°4 16GB RDIMM, 2133MT/s, Dual Rank, x4 Data Width. N° 2 16GB SD Card For IDSDM. N° 2 300GB 15K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive N° 1 DVD+/-RW SATA Internal. Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 550W
Componenti	1	Storage: AX4-5i Iscsi
		Atos/Bull AX4-5i
		N° 8 Dell 600GB, SAS, 10K 2.5", HDD
		1Gb iSCSI Dual Controller
Componenti	1	Gruppo di Continuità Bticino Trimod
		UPS Trimod HE 10 kVA
Componenti	1	HPE ProLiant DL360 G5 Server
Componenti	1	Server: PowerEdge R430 Server
Componenti	1	Server: PowerEdge R430 Server, Processore: Intel® Xeon® E-2186G 3.8GHz, 12M cache, 6C/12T, turbo (95W) Memoria Ram: 16GB 2666MT/s DDR4 ECC UDIMM, hard disk: N° 2 480GB SSD SATA Read Intensive 6Gbps 512 2.5in Hotplug AG Drive, 3.5in HYB CARR, 1 DWPD, 876 TBW, Alimentatore: Dual, Hotplug, Redundant Power Supply, 350W
		Software Vmware
Software	1	VMware ESXi 6.0 Embedded Image on Flash Media
		VMware, Virtual Center, Subscription, License per funzionalità HA per i tre nodi forniti
	1	Windows server 2019 STD Domain controller, DNS Server, DHCP Server
Manutenzione Hardware rete LAN e Servizi per la Sicurezza		
Software	1	Software per Backup Veeam
		Veeam Backup Essentials Standard 3x2 socket for VMware - Public Sector
	1	Windows server 2019 STD
Componenti	1	HP ProLiant DL385 G6 Server, 2 Proc, 16GB ram
	1	NETWORK ATTACHED STORAGE QNAP TS-853U-RP
		N° 6 HARD DISK per NAS 2TB SATAIII 64MB
	1	HPE 1/8 ULTRIUM 920 G2 TAPE AUTOLOADER
Content Filtering	1	Firewall Fortigate UTM Web Filtering
		16 x GE RJ45 ports (2x WAN ports, 14x Switch ports), 32GB onboard storage. Max managed FortiAPs FortiGate-101D UTM Bundle (24x7 FortiCare plus NGFW, AV, Web Filtering and Antispam Services)
Antivirus	200	Software Antivirus
		TREND MICRO ApexOne. N°200 Node
	1	Windows server 2019 STD
Apparati di rete LAN	1	SWITCH 3COM 5500G
	4	SWITCH 3COM 4200G 48 PORTE
	5	SWITCH 3COM 4200G 24 PORTE
	1	SWITCH HP PROCURVE 2510G- 24 PORTE
	2	SWITCH DELL 24 PORTE

Manutenzione Terminali Rilevazione Presenze		
Terminale Rilevazione Presenze	11	ECHO GRAPHIC M TERMINALE GRAFICO LETT. MAGN.LETTORI FINGER/ RFID 125

Il servizio comprende:

- servizio di manutenzione Hardware; S
 - servizio di manutenzione Software di base; S
 - assistenza specialistica software di base e sicurezza; A
 - servizi di migrazione software protezione antivirus; S
 - servizio di assistenza h24. S
- in modo da garantire il perfetto funzionamento del sistema;

ART. 2- Servizio di MANUTENZIONE HARDWARE

Il servizio consiste nella riparazione o sostituzione a titolo definitivo, delle apparecchiature, o di parti di apparecchiature.

Il servizio sarà prestato da personale specializzato il quale effettuerà la manutenzione e l'aggiornamento tecnico delle apparecchiature secondo le specifiche fornite dal produttore onde garantirne il buon funzionamento.

Il servizio sarà disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 18,00 o se richiesto per 24 ore al giorno, da lunedì a domenica, compresi i giorni festivi.

Le parti di ricambio saranno fornite sulla base di scambio con quelle sostituite e saranno di prestazioni equivalenti a quelle sostituite.

Il tempo d'intervento sarà di 4 ore da remoto e 8 ore on site, dal ricevimento della segnalazione del guasto. Sarà erogato un servizio di manutenzione periodica, con interventi on site, a intervalli regolari e programmati, per eseguire le azioni proattive riportate nella documentazione del prodotto.

Il servizio di assistenza h24, se richiesto, prevede l'installazione presso Il Comune di Milazzo di un sistema di rilevamento e segnalazione tramite mail o SMS dei alert system.

Il canone del servizio è comprensivo dei costi di manodopera, delle spese di viaggio del personale tecnico e delle spese di riparazione o sostituzione delle parti difettose. Non comprende le spese di sostituzione del materiale di consumo es. toner, batterie, etc.

Il servizio di manutenzione prevede:

- Accesso al servizio di reperibilità telefonico diretto, se richiesto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi inclusi, al Expert Center globale gestito da specialisti esperti nella risoluzione di problemi hardware e software.
- Accesso al portale web per verifica stato della richiesta
- Assistenza remota, per la soluzione dei problemi più comuni. A tale scopo, i tecnici si collegano direttamente al sistema tramite una connessione Internet sicura (VPN) per risolvere più rapidamente il problema.
- Invio a domicilio di un tecnico e/o parti di ricambio presso la sede dell' Ente (a seconda della necessità e in base al livello di servizio acquistato) per riparazioni e soluzioni necessarie per porre rimedio ad un incidente qualificato

- Gestione delle escalation per garantire un singolo punto di contatto per la gestione degli incidenti tramite l'attivazione delle strutture tecniche di livello superiore.

ART. 3- Servizio di MANUTENZIONE SOFTWARE DI BASE – SUPPORTO SOFTWARE

Il servizio consiste:

Preso in carico dei problemi segnalati tramite accesso telefonico diretto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 18,00, o se richiesto per 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi inclusi, dall'Expert Center globale gestito da specialisti esperti nella risoluzione di problemi.

- Assistenza remota, per la soluzione dei problemi più comuni. A tale scopo, i tecnici si collegano direttamente al sistema dell'Ente tramite una connessione internet sicura per risolvere più rapidamente il problema, qualora le azioni eseguite da remoto non dovessero risultare risolutive, l'attività proseguirà con intervento on site.
- Supporto collaborativo, se si verifica un problema con prodotti di altri fornitori utilizzati comunemente assieme alle apparecchiature hardware del Cliente (Vmware, Microsoft, Veeam...) la ditta aggiudicataria fungerà da singolo punto di contatto, per l'individuazione dei problemi e la relativa escalation al fornitore terzo del prodotto. In particolare, la stessa ditta aggiudicataria si rivolgerà al fornitore terzo, nella sua qualità di partner, e avvierà la procedura di segnalazione per conto dell'Ente, fornendo la necessaria documentazione del problema e controllerà il processo risolutivo del problema o acquisirà lo stato e i piani risolutivi del fornitore fino a quando il fornitore terzo non risolverà il problema fornendo la soluzione o la procedura risolutiva. La ditta aggiudicataria, altresì, si adopererà a fornire un rimedio temporaneo, indicando opportune modifiche della configurazione e su richiesta dell'Ente, avvierà le procedure di escalation di gestione internamente e/o presso l'organizzazione del fornitore terzo.
- Prosecuzione intervento oltre l'orario di lavoro del cliente

Esclusioni

- impossibilità di adempimento da parte della ditta aggiudicataria dovuta a cause di forza maggiore, ivi compresi gli scioperi anche aziendali ed altre cause imputabili a terzi;
- qualora si tratti di difetti causati alle apparecchiature da negligenza, incuria, dolo;
- qualora i difetti alle apparecchiature siano causati da scoppio, incendio, azioni dell'aria, del vento, del fulmine, e/o calamità, tra cui inondazioni alluvioni, eventi sismici;

ART. 3- Assistenza Specialistica SOFTWARE DI BASE e SICUREZZA

I servizi di assistenza sistemistica, presso la sede del Cliente o da remoto, sul software di base Microsoft, VMware, saranno eseguite da personale con certificazioni rilasciate dai produttori: Microsoft, VMware, Bull Atos e Dell-EMC, Fortigate, Veeam,

Le azioni che verranno messe in atto riguardano:

- Aggiornamento dell'ambiente Vmware™ con installazione service pack o fix.
- Assistenza sistemistica su piattaforma Microsoft Windows Server
- Configurazione dell'ambiente operativo e servizi Active Directory
- Aggiornamento dell'ambiente Microsoft Windows Server con installazione aggiornamenti e service pack
- Amministrazione dei sistemi Dell-EMC e Bull Atos
- Attività di Back Office estrazione/analisi file di log
- Visite programmate, on site per attività ispettive e proattive

- Amministrazione SAN (Storage Area Network), configurazione delle policy di accesso allo storage, configurazione dello zoning, della gestione dei volumi fisici, delle configurazioni RAID, LUN, volumi logici e loro relazioni con i server;
- Gestione dell'ambiente virtuale VMware, assistenza specialistica per la migrazione P2V, verifiche pre e post migrazione (compatibilità software e hardware dell'ambiente operativo), analisi performance dell'infrastruttura e monitoring delle risorse, ispezione dei log, management dei Datastore e delle Virtual Machine e tutte le attività necessarie atte alla prevenzione di eventuali malfunzionamenti.
- Migrazione dall'attuale sistema di protezione antivirus, Kaspersky, al nuovo software Trend Micro
- Aggiornamenti del sistema di protezione antivirus Trend Micro server e client
- Aggiornamenti Sistema di sicurezza perimetrale firewall Fortigate e servizi UTM FortiCare plus NGFW, AV, Web Filtering e Antispam Services.
- Amministrazione ambiente per il backup Veeam, creazione job per nuovi backup ed eventuali restore.