

 Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza a favore dei Biologi	Capitolato	
	<h2>Capitolato di Gara dei Servizi Informatici</h2>	
Rif.		

## Sommario

2	Introduzione .....	2
3	Oggetto e durata del servizio .....	2
4	Modello di gestione .....	4
5	Implementazione .....	5
6	Conduzione operativa .....	5
7	Gestione dei malfunzionamenti, guasti e interventi evolutivi .....	6
8	Reportistica .....	6
9	Livello di gestione dei servizi (SLA) .....	7
10	Asset oggetto del servizio .....	7

 Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza a favore dei Biologi	Capitolato	
	<h2 style="color: #4F81BD;">Capitolato di Gara dei Servizi Informatici</h2>	
	Rev. 02 del 04/09/2024	Pag. 2 di 8
	Rif.	

## 1 Presentazione

L'Ente di previdenza obbligatoria per gli esercenti l'attività professionale di Biologo denominato Ente Nazionale di Previdenza ed Assistenza a favore dei Biologi (nel seguito denominato ENPAB), è istituito come Fondazione di diritto privato, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera b del D.Lgs. 10 febbraio 1996 n. 103 ed è disciplinato dalle norme del decreto ora citato, nonché da quelle del D.Lgs. 30 giugno 1994, n. 509 e sussidiariamente da quelle del Codice Civile in tema di fondazioni.

L' ENPAB è iscritto nell'Albo di cui all'art. 4, comma 1 D.Lgs. 30 giugno 1994, n. 509 e Decreto Ministero Lavoro 2 maggio 1996, n. 337.

## 2 Introduzione

Nel presente documento viene riportato il modello organizzativo richiesto da ENPAB per la presa in carico e gestione dell'infrastruttura IT di seguito descritta.

L'operatore economico dovrà essere in possesso almeno delle certificazioni di seguito indicate:

## 3 Oggetto e durata del servizio

Erogazione di un servizio idoneo di monitoraggio e manutenzione atto a garantire la continuità e regolarità dei servizi informatici vigilando sull'osservanza puntuale delle procedure tecniche e di sicurezza informatica. Il servizio comprende il costante aggiornamento e implementazione dei servizi informativi attualmente ospitati presso le sedi dell'ENPAB a Roma.

Il servizio avrà durata triennale con inizio il 01/01/2025 e termine il 31/12/2028. Al fine di consentire il passaggio di consegne dall'attuale fornitore del servizio, deve essere previsto un periodo di startup di 2 mesi prodromico all'inizio del servizio.

L'ammontare annuo di ore di assistenza ricomprese nell'offerta è pari a 200.

L'offerta deve prevedere la possibilità di acquistare ore aggiuntive una volta esaurite le 200 ore di base annuali, con pacchetti disponibili da 20, 50 e 100 ore, la cui quotazione andrà indicata nel documento di offerta economica tenendo presente che l'attivazione del pacchetto aggiuntivo sarà eventuale, ad insindacabile richiesta di ENPAB, e che l'operatore economico si impegna a prestare a mantenere fermo il prezzo indicato in sede di offerta

Le ore di assistenza saranno conteggiate secondo l'effettivo svolgimento, gli interventi on-site e da remoto che avverranno dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00; gli interventi richiesti al di

Stampato il: 04/09/2024

Nome file: **Capitolato Servizi Informatici V1.2 2024**

 Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza a favore dei Biologi	Capitolato		Rev. 02 del 04/09/2024	Pag. 3 di 8
	<b>Capitolato di Gara dei Servizi Informatici</b>			

fuori dell'orario (dal lunedì al venerdì) o nei giorni sabato, domenica e festività di calendario, saranno conteggiati raddoppiando le ore di effettiva attività (a titolo esemplificativo nel caso di intervento dalle ore 22,00 alle ore 24,00 del venerdì saranno conteggiate 4 ore).

In particolare, il fornitore dovrà svolgere attività quali supervisione, installazione, configurazione, aggiornamento, manutenzione, ottimizzazione delle prestazioni, supporto evolutivo, ripristino Database e gestione backup, sia da remoto che on-site, sui sistemi di seguito indicati:

### 1. Servizi Sistemistici:

- sistemi IBM - Cisco (server / switch / router-firewall);
- sistemi di storage IBM e NAS;
- architettura di virtualizzazione VMware;
- sistemi operativi Windows e Linux (distribuzione di riferimento Red Hat);
- sistemi di backup Veeam; □
- sistemi antivirus Bitdefender.

### 2. Database Relazionali:

- DBMS: Oracle e SQL Server.

### 3. Assistenza postazioni di lavoro (PDL):

- 30 PC fissi (S.O. Windows 10); □ 30 portatili (S.O. Windows 10 e 11);
- 10 stampanti di rete.

Esempio di attività prevista su PDL: aggiornamento del sistema operativo, installazione antivirus, aggiornamento/distribuzione software terze parti, configurazione di nuove postazioni di lavoro desktop / portatile, gestione domain controller e client VPN.

 Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza a favore dei Biologi	Capitolato	
	<b>Capitolato di Gara dei Servizi Informatici</b>	
	Rev. 02 del 04/09/2024	Pag. 4 di 8
	Rif.	

#### 4 Modello di gestione

L'operatore economico dovrà fornire le procedure operative elaborate allo scopo di mantenere aggiornata l'infrastruttura informatica ENPAB di seguito descritta con una particolare attenzione alle basi dati.

L'introduzione delle procedure operative dovrà prevedere momenti di formazione sia tradizionale sia in modalità *on the job*, allo scopo di consentire al personale interno ENPAB di verificarne la corretta e puntuale osservanza nella gestione dell'ICT.

Il servizio di supporto erogato coprirà tutti gli assets di ENPAB di cui di seguito (Assets oggetto del servizio) nel presente capitolato, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Server fisici e virtuali;
- Unità di storage;
- Router / Firewall / Switch / WiFi Access Point;
- Sistemi e procedure di backup e restore;
- Antivirus;
- Database;
- VPN;

Sono richieste sia una componente di gestione sia una di supporto evolutivo dell'infrastruttura.

L'operatore economico dovrà mettere a disposizione un team di supporto da dedicare:

1. alla gestione dell'help desk di primo livello, del secondo livello, dei controlli periodici (check di base sui sistemi, etc.);
2. all'espletamento delle segnalazioni;
3. all'evoluzione dell'infrastruttura e alla risoluzione delle anomalie e di interfacciarsi con il vendor per le segnalazioni di terzo livello.

Il supporto evolutivo comprende la consulenza per consentire l'eventuale acquisto di nuovo hardware/software o per il rinnovo delle licenze.

 Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza a favore dei Biologi	Capitolato	
	<b>Capitolato di Gara dei Servizi Informatici</b>	
	Rev. 02 del 04/09/2024	Pag. 5 di 8
	Rif.	

La consulenza per l'eventuale acquisto di nuovi hardware/software/licenze o rinnovo di software e licenze dovrà, ove possibile, prevedere l'indicazione espressa del codice produttore al fine di agevolare l'acquisto sul Mepa (Mercato elettronico Pubblica Amministrazione)

<https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/> .

## 5 Implementazione

L'operatore economico affidatario dovrà preliminarmente effettuare una verifica dell'infrastruttura hardware e software all'esito della quale dovrà, se necessario, implementare gli strumenti che verranno utilizzati per la gestione dell'infrastruttura.

## 6 Conduzione operativa

La conduzione operativa dovrà prevedere le seguenti attività:

1. Monitoraggio e gestione da remoto dei sistemi con strumenti RMM (Remote Monitoring & Management) avanzati;
2. Verifica dei processi di backup;
3. Gestione delle risorse e dei database;
4. Apertura di ticket da parte di ENPAB o automatizzati (derivanti dal sistema di monitoraggio) e tracciabilità dello stato avanzamento delle segnalazioni di richiesta intervento;
5. Condivisione di una banca dati per la gestione della conoscenza delle problematiche affrontate;
6. Gestione illimitata delle anomalie di primo e secondo livello, per malfunzionamenti del sistema in carico (Gestione delle anomalie);
7. Passaggio al terzo livello ove previsto;
8. Produzione di report a cadenza mensile per certificare la qualità del servizio reso e concordare gli aggiornamenti richiesti dalle piattaforme hw/sw;
9. Piano evolutivo dei sistemi che richiedono interventi per prevenire l'obsolescenza dell'hardware / software dell'infrastruttura;
10. Ottimizzazione e aggiornamenti di sicurezza dell'infrastruttura;

### Gestione delle anomalie

Per anomalia si intende un qualsiasi evento che non faccia parte del normale funzionamento di un servizio e che causi o possa causare interruzioni non pianificate o riduzioni della qualità del servizio stesso.

### Ottimizzazione e aggiornamenti di sicurezza dell'infrastruttura

L'ottimizzazione dell'infrastruttura è un processo incentrato sulla diagnosi e sicurezza ed ha come scopo di ridurre al minimo gli errori/vulnerabilità nelle infrastrutture/servizi e negli eventi esterni sui clienti, garantendo che la disponibilità e la qualità dei servizi IT abbiano un incremento continuo.

 Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza a favore dei Biologi	Capitolato	
	<h2 style="color: #4F81BD;">Capitolato di Gara dei Servizi Informatici</h2>	
	Rev. 02 del 04/09/2024	Pag. 6 di 8
		Rif.

L'obiettivo è quello di rispondere alle esigenze di continua disponibilità dei servizi riducendo anomalie e interruzioni.

### 7 Gestione dei malfunzionamenti, guasti e interventi evolutivi

Tutte le azioni effettuate sull'infrastruttura, siano esse di tipo correttivo o evolutivo, debbono essere gestite attraverso uno strumento di trouble ticketing.

In generale, i ticket gestiti possono derivare da anomalie (guasti e malfunzionamenti) e in questo caso sono propriamente dei trouble ticket, oppure da richieste evolutive e in questo caso sono ticket di change. In questa seconda categoria rientrano le richieste di servizi come, ad esempio, upgrade del software o interventi preventivi per anticipare eventuali cause di indisponibilità dell'infrastruttura IT.

Il personale di ENPAB dovrà essere addestrato all'uso del sistema di trouble ticketing attraverso il quale potrà, non solo effettuare richieste di intervento, ma anche monitorare (in ogni istante) il progresso delle attività di risoluzione dei casi aperti e delle richieste.

### 8 Reportistica

Lo strumento utilizzato per il supporto al servizio deve prevedere la produzione almeno dei seguenti reports:

- lista dei ticket gestiti con le relative statistiche che permettono la verifica del rispetto dei livelli di servizio concordati. Questo report viene consegnato mensilmente, ma può anche essere richiesto da ENPAB in qualsiasi momento attraverso il portale di accesso al sistema di trouble ticketing;
- Stato delle risorse, che riporta il grado di utilizzo delle diverse risorse infrastrutturali. Questo report consente di prevenire le indisponibilità di servizio dovute all'insufficienza di risorse e consente di indirizzare opportunamente gli investimenti in interventi evolutivi sull'infrastruttura;
- Analisi mensile infrastruttura con evidenza della situazione dei database e dei principali aggiornamenti dei sistemi operativi sugli apparati.

### 9 Livello di gestione dei servizi (SLA)

Il processo di livello di gestione dei servizi permette di monitorare l'infrastruttura IT, con particolare focus sulle relative performance, al fine di assicurare che siano mantenuti adeguati livelli di servizio, in linea con le necessità di Enpab.

#### Livelli di servizio richiesti

SLA	Priorità 1 (alta)	Priorità 2 (media)	Priorità 3 (normale)	Priorità 4 (bassa)
Tempo presa in carico	Entro 30 minuti			
Tempo di risoluzione per INCIDENT 24 x 7	Inferiore a 2 ore	Inferiore a 4 ore	Inferiore a 8 ore	Inferiore a 12 ore

### 10 Asset oggetto del servizio

Di seguito viene descritta l'infrastruttura oggetto di monitoraggio.

Asset
2 Firewall Fortigate F100 in HA
4 Switch LAN Cisco SG
1 Vmware virtual center
2 IBM SR530 Type 7X08 (server macchine virtuali)
1 Storage IBM Storwize V5000
8 Virtual machine Linux
2 IBM SR650 (server macchine fisiche Oracle)
2 macchine fisiche Linux
1 QNAP TS-669 Pro



Ente Nazionale di  
Previdenza e Assistenza  
a favore dei Biologi

Capitolato

## Capitolato di Gara dei Servizi Informatici

Rev. 02 del  
04/09/2024

Pag. 8 di 8

Rif.

1 QNAP TS-883 XURP

6 Access Point Fortinet

1 Asa Cisco 5506

2 Switch LAN Cisco 24 porte

3 Access Point Ubiquity