

## Specifiche del servizio

**Oggetto: Richiesta di preventivo per Servizio di assistenza e supporto di terzo livello su domini e active directory Microsoft, SAN HP e sistemi operativi Windows/Linux e firewall Fortinet.**

### 1 SISTEMI COINVOLTI E STATO DELL'ARTE

Digicamere ha in carico la gestione dei server di dominio per conto dei suoi soci. Erogando servizi per diversi enti, sono presenti dei partizionamenti logici che hanno portato ad una estensione della struttura di directory.

La struttura attuale è composta da 6 foreste di Active Directory, di cui 2 in trust per una gestione di circa 1600 utenze. In particolare, una di queste foreste è suddivisa su 5 site su cui è stato implementato il servizio DFS. (Distributed File System).

Le 6 foreste sopra citate sono ospitate da 12 Domain Controller che erogano i servizi di Active Directory Domain Controller, DNS.

I servizi di File service DFS, Print service, Wsus e Antivirus sono erogati da circa 20 server domain members.

Complessivamente la struttura è composta da:

- 70 stampanti di rete
- 20 server fisici (win server 2008, 2012, host VMware, host Hyper-V)
- 55 server virtuali (win server 2008, 2012, Debian, RedHat e CentOS)

Il servizio di backup è effettuato mediante strumenti nativi Microsoft, Backup Exec e Veeam, gestiti direttamente da DigiCamere.

DigiCamere eroga i propri servizi dalla propria sede di Milano in via Viserba, 20. In tale data center è presente una farm di virtualizzazione basata su tecnologia VMware ed un significativo installato fisico.

Digicamere ha inoltre in gestione, dal punto di vista sistemistico, server farm locali con server linux/windows virtuali su piattaforme VMware e Hyper-V.

Le tipologie di sistemi gestiti sono Windows server 2003, 2008, 2012, e linux Debian, RedHat e CentOS.

I servizi gestiti a livello sistemistico sono: Sharepoint, office365 con azure AD Connect, SQL server (2008-2012), IIS, ISA server, AD Certification service e network policy and access service.

A titolo esemplificativo dettagliamo meglio qui si seguito l'infrastruttura più complessa in gestione. Si tratta di una infrastruttura composta da un cluster di storage (3+2) e un cluster di host VMware (3) connessi attraverso una SAN.

Quasi tutta la tecnologia è HP, di seguito un elenco (indicativo ma non esaustivo) delle tipologie di hardware impiegate:

- HP Proliant DL360 G9
- HP Proliant DL 380P G8
- HP Store Virtual 4730FC
- HP Left Hand P4300
- HP Storage Works 8/24 SAN Switch
- firewall Fortinet.

## **2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

Nei paragrafi successivi vengono descritte le caratteristiche della fornitura nonché vincoli e requisiti richiesti al fornitore in merito all'oggetto del capitolo.

### **2.1 Assessment e assistenza di terzo livello domini Microsoft, sistemi operativi Windows/Linux, SAN HP, storage ,VMware, Hyper-V e firewall Fortinet**

Con il termine “Assessment e assistenza di terzo livello domini Microsoft” si intendono tutte le attività, anche di tipo preventivo, atte ad assicurare la continuità e l’ottimizzazione dei sistemi/servizi in uso.

DigiCamere richiede un servizio di assistenza/supporto tecnico ai sistemisti interni sul servizio di Active Directory sia per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori che per ottimizzare le configurazioni. A titolo esemplificativo riportiamo di seguito alcune possibili tipologie di richieste:

1. Ripristino piattaforma in caso di fault dei sistemi (utilizzando i backup forniti da DigiCamere);
2. Risoluzione problematiche di replica AD;
3. Risoluzione problematiche di consistenza a database di AD;
4. Risoluzione problematiche di risoluzione dei nomi (DNS);
5. Risoluzione problematiche di lease DHCP;
6. Attività di recovery autoritativo o non autoritativo di AD;
7. Attività di troubleshooting su autenticazione e/o lock utente o computer;
8. Rimozione e promozione DC;
9. Risoluzione problematiche di pubblicazione DFS su root directory;
10. Creazione e modifica policy dominio;
11. Creazione policy dominio per la software distribution;
12. Applicazione best practice Microsoft per l’ottimizzazione del servizio.

Per quanto riguarda la server farm locale le tipologie di intervento per cui è richiesta assistenza possono essere, a titolo esemplificativo:

1. Gestione sistemistica di base (creazione utenze e gruppi, installazione/disinstallazione pacchetti, installazione patch, etc)
2. Verifiche dei sistemi per analizzare eventuali problemi di performance;
3. Modifiche alle regole dei firewall Fortinet;
4. Verifiche e controlli sui sistemi di backup,
5. Modifiche e/verifiche sulla SAN
6. Modifiche, verifiche e analisi sulla struttura VMware.

Gli interventi richiesti saranno differenziati tra urgenti e programmati ed essere effettuati on-site o da remoto.

Per supporto operativo si intende il totale coinvolgimento del Fornitore in caso di malfunzioni, guasti ed eventi simili. In questi casi è compito del Fornitore, se coinvolto, collaborare con i sistemisti interni all'individuazione dei motivi di guasto o malfunzione e alla messa a punto e esecuzione delle azioni necessarie.

A titolo puramente indicativo, è possibile prevedere complessivamente un impegno del 80% in ambito windows, 10% in ambito linux ed un 10% in ambito Fortinet/SAN.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di DigiCamere il servizio telefonico ed email di supporto operativo durante gli orari indicati nella tabella dei livelli di servizio (SLA) presente al capitolo 3.

## **2.2 Classificazione degli interventi**

Ai fini della classificazione delle richieste di intervento e della determinazione dei livelli di servizio, le richieste di assistenza sono classificate come segue:

- a) **Urgente:** malfunzionamento bloccante, non è possibile l'accesso ai domini o la gravità del malfunzionamento non permette il normale svolgimento delle attività lavorative.
- b) **Programmata:** attività di assessment, di assistenza tecnica evolutiva e di affiancamento ai sistemisti interni di DigiCamere. Tempistiche di programmazione: DigiCamere chiederà al Fornitore la disponibilità ad effettuare le attività in una data con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi rispetto a tale data; Il Fornitore potrà chiedere di posticipare di massimo 5 giorni lavorativi la data richiesta da DigiCamere per l'intervento.

Le segnalazioni saranno effettuate, di regola, attraverso l'invio di una mail all'indirizzo preposto indicato dal Fornitore; per i casi di particolare urgenza, la segnalazione potrà avvenire attraverso la chiamata di numero telefonico che il Fornitore metterà a disposizione di DigiCamere.

Il fornitore dovrà garantire e gestire l'eventuale escalation ai servizi di assistenza tecnica Microsoft.

I rapporti con fornitori terzi di DigiCamere saranno gestiti dai sistemisti interni di DigiCamere.

La schedulazione delle ore di assistenza tecnica evolutiva e assessment verranno di volta in volta pianificate e concordate.

### 2.3 Modalità di esecuzione

Per le richieste di tipo “Urgente”, il Fornitore potrà svolgere l’attività di assistenza da remoto collegandosi ai sistemi tramite VPN il cui utilizzo è concesso dal committente. Qualora non fosse possibile risolvere da remoto il problema e si necessitasse l’intervento presso la sede di DigiCamere, le eventuali spese di trasferta si intendono già comprese nell’importo offerto dal Fornitore.

DigiCamere avrà facoltà di decidere la sede di intervento (on-site o remoto). Per gli interventi on-site saranno concordate attività di minimo 8 ore/uomo.

### 2.4 Competenze richieste

E' richiesto che il fornitore possieda adeguate competenze in ambito Microsoft. Preferibile il possesso delle seguenti certificazioni:

- Server Platform: livello SILVER o superiore;
- Management and Virtualization: livello SILVER o superiore.

In aggiunta alle competenze in ambito Microsoft, è richiesto che il fornitore possieda competenze di tipo sistemistico su sistemi operativi Linux, firewall Fortinet e architettura SAN di HP.

Costituirà inoltre un valore aggiunto la certificazione di partnership con le seguenti aziende:

Hewlett Packard, Veeam, VMware, Kaspersky e Symantec.

### 2.5 Requisiti di sicurezza

I servizi tecnologici devono essere erogati in un contesto di piena sicurezza informatica. E' necessario, quindi, che su eventuali macchine gestite direttamente dal fornitore (ad esempio ulteriori macchine presso la sede del fornitore, se il fornitore dovesse ritenerle utili o necessarie) siano attivate idonee e preventive misure di sicurezza, anche in relazione alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche dei trattamenti da effettuare, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o di perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità dei servizi richiesti e oggetto del presente documento.

## 3 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il servizio offerto di Assistenza, in riferimento agli interventi urgenti, dovrà rispettare i livelli di servizio (SLA) riportati nella seguente tabella:

<b>Tabella SLA (Service Level Agreement)</b>	
<b>Orario di presidio</b>	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 18.00
<b>Tempo max. di contatto*</b> per malfunzionamenti classificati come “Urgente”	30'

\* Per contatto si intende una risposta “non automatica” del Fornitore. In caso di richiesta di assistenza via mail non sarà considerata “contatto”, quindi, una risposta standard data dal sistema.

Per accettazione

---

(Timbro e Firma del Legale Rappresentante dell’impresa)