

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 1 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA
MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI**

	<h2 style="text-align: center;">SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI</h2>			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 2 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

1.	SCOPO DELLA FORNITURA.	3
2.	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
3.1	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	3
3.1.1	REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.	7
3.2	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA	7
3.3	CONTROLLI	8
3.4	COMUNICAZIONE CON ABC	9
4.	DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC	9
4.1	DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA	9
4.2	DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ	9
4.3	DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA	9
5	NON CONFORMITÀ	10
6	VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	10
7	ALLEGATI	10

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 3 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

1. SCOPO DELLA FORNITURA.

Scopo della fornitura è fornire servizi di manutenzione e assistenza hardware e software per i due **firewall CISCO ASA 5510** ridondati in configurazione di fault-tolerance con moduli hw/sw TrendMicro (Antivirus perimetrale, AntiSpyware, url filtering, Antispam) e di due **Firewall Cyberoam** anch'essi configurati in alta affidabilità con modulo di IPS, Antivirus ed ,Antispam.(Model Number **cr100iNG Firmware Version 10.6.2 MR-1**).

Contestualmente dovrà essere erogato training on the job al personale dei Sistemi Informativi sulle nuove release software installate durante il periodo del contratto e/o modifiche di policy di sicurezza.

Dovrà altresì essere erogata formazione on the job su specifiche tematiche di sicurezza informatica.

Inoltre dovranno essere fornite le licenze software, con scadenza annuale e relativa installazione per tutti gli apparati oggetto della fornitura ivi comprese quelle relative agli antivirus perimetrali e filtri anti-spam).

Il luogo della fornitura sarà la sede di Via Argine dove risiede il centro stella della MAN aziendale

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Direttiva CEE 90/270 e legge del 19 febbraio 1992 n° 142

UNI CEI ISO/IEC 27001 - 2008

DI vo 81/08 ss.mm.ii.

DI vo 196/03 ss.mm.ii.

DPS

RAEE D.Lvo 151/2005

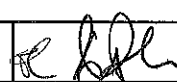
DI 152/06 ss.mm.ii.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento attuale ABC dispone di una struttura informatica, articolata su 14 sedi collegate tra loro con tecnologia xDSL e wireless con centro stella sito in Via Argine. Il fornitore di connettività attualmente è TELECOM Spa, ma il fornitore di telefonia fissa e dati potrà cambiare il corso di vigenza di contratto a seguito dell'espletamento della Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC)
Il NOS è Windows Server 2003 con architettura a single-domain.

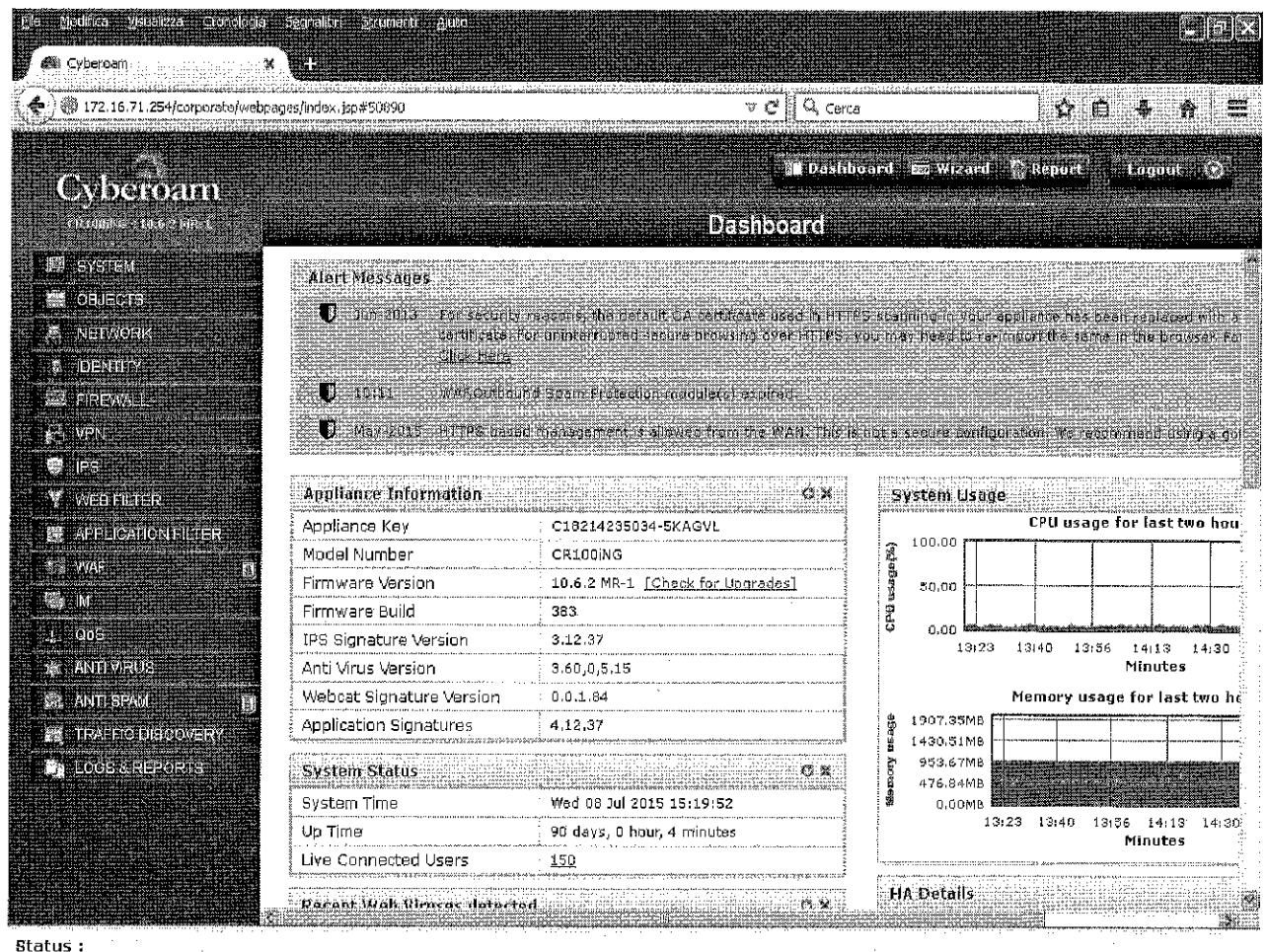
Al fine di facilitare la corretta valutazione tecnica-economica dei servizi di assistenza richiesti si allegano le seguenti informazioni base su:

 <p>Acqua Bene Comune Napoli</p>	<h2 style="text-align: center;">SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI</h2>			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
	PAGINA 4 DI 13			
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE

- Diagramma di rete del Centro Stella (Allegato A).

Il Referente ABC per la gestione del contratto è il **Responsabile di Tecnologie e Reti** ovvero un funzionario da questi delegato come **"Responsabile Tecnico"**.

I due firewall Cyberoam in alta affidabilità con modulo di IPS, Antivirus ed Antispam. (Model Number **CR100iNG Firmware Version 10.6.2 MR-1**) sono configurati come in fig 1.



Status :

Figura 1

Nell'esecuzione delle attività affidate, il fornitore dovrà garantire il rispetto dei seguenti SLA oltre quelli elencati nell'allegato B:

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 5 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- la manutenzione hardware / software deve essere effettuata con tempi di ripristino funzionale entro le 4 ore dalla chiamata e la risoluzione entro le 6 ore lavorative dalla chiamata stessa.
- implementazioni di policy di sicurezza entro le 8 ore lavorative dalla data della richiesta
- l'help desk (tramite mail o telefonata al numero messo a disposizione del fornitore) con risoluzione entro le 4 ore lavorative sempre dalla data della richiesta

Il fornitore dovrà:

- (A) avere adeguate e documentate referenze di lavori equivalenti, per tipologia e valore economico, già effettuati c/o altri enti/aziende negli ultimi tre anni;
- (B) essere certificato Microsoft per le competenze sul Sistema Operativo di rete (NOS) Windows Server 2003 o superiore;
- (C) essere in grado di fornire supporto tecnico diretto attraverso proprio personale tecnico certificato, regolarmente assunto e operante presso la sede dislocata sul territorio campano,
- (D) essere in possesso delle seguenti certificazioni tecniche sia a livello aziendale che a livello del personale designato all'implementazione, configurazione e collaudo dell'infrastruttura oggetto della gara:
 1. Certificazione Microsoft (**MCSE**), necessaria per la configurazione del S.O. di rete basata su Windows Server 2003 o superiore;
 2. Certificazione **CISCO CCNP** (*per la complessità dei servizi richiesti non si ritiene sufficiente la sola certificazione base CCNA*),
 3. Certificazione per la Security **CISCO IOS Network Cisco FIREWALL SPECIALIST**,
 4. Certificazione **CISCO Wireless LAN Specialist**,
 5. Certificazione **Cisco Unified Computing Support Specialist**,
 6. Certificazione **CCNSP Cyberoam Certified Network & Security Professional**
- (E) elaborare una relazione tecnica, sia in formato cartaceo che in digitale, che illustri:
 - le caratteristiche tecniche e funzionali del servizio offerto;
 - dettaglio delle modalità con cui si intende attuare il processo di Assistenza, Manutenzione, Configurazione, Attivazione e Collaudo d'intera infrastruttura da Gestire e Manutenere;

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
				PAGINA 6 DI 13
	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	

- dettaglio delle modalità di **Assistenza On-Site**, articolata nei seguenti punti:

- I. *intervento on-site entro le 4 ore per guasto hardware bloccante;*
- II. *risoluzione del problema entro le 8 ore successive alla chiamata;*
- III. *assistenza telefonica durante i giorni feriali del calendario italiano, compreso il Sabato e Domenica;*
- IV. *intervento on-site per problemi software relativi al NOS di rete, eventualmente anche fuori dal normale orario di lavoro, compreso il Sabato;*
- V. *fornitura della documentazione tecnica e configurazione in formato sia cartaceo che elettronico utilizzata per la manutenzione e l'assistenza. Sarà motivo di preferenza la implementazione della gestione mediante l'utilizzo di soluzioni on-line (via Web).*

Tutti i requisiti di cui ai punti da A) a D) sopra elencati dovranno essere opportunamente documentati in fase di presentazione dell'offerta.

Inoltre, è preferibile che il fornitore attui una gestione proattiva degli apparati con software di Network Management a carico del Fornitore stesso.

All'azienda appaltante sono richiesti i seguenti requisiti :

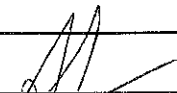
- **Le competenze devono essere certificate e** rilasciate dalla casa costruttrice CISCO Systems, per garantire la piena conoscenza degli apparati Cisco, già installati presso le sedi ABC,
- **Le competenze tecniche** sugli apparati Cyberoam devono essere certificate e rilasciate dalla casa costruttrice Cyberoam

La ditta dovrà, prima dell'inizio del servizio, fornire il nominativo della persona che riveste la qualifica di **Responsabile del servizio**. Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale unico nei confronti del Responsabile tecnico del ABC garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con **orario 8.30 –18.30**) e **possibilmente anche nei giorni non lavorativi e festivi per eventuali gravi problematiche tecniche.**

Egli dovrà:

- Pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti;
- gestire le priorità e supportare le scelte gestionali effettuate;

Il fornitore è tenuto a fornire e fare esporre a tutto il suo personale presente sui luoghi di lavoro ABC il tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e riportante le

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 7 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nonché la data di assunzione, in conformità alla normativa vigente.

3.1.1 REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.

L'appalto non prevede attività in ambienti confinati o sospetti d'inquinamento.

3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

Come detto l'obiettivo di questo servizio sarà di garantire la corretta operatività dei firewall aziendali e del Proxy Server cercando di diminuire al massimo il tempo di downtime dell'intera infrastruttura di rete. I firewall sono già ridondati ed in configurazione di fault-tolerance.


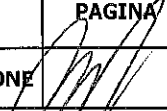
In particolare si richiede:

- manutenzione hardware/software ivi compresi aggiornamenti firmware alle recenti release e licenze software per antivirus perimetrale e Proxy Server. Queste ultime sono a scadenza annuale e comprensive della fornitura
- sostituzione, a carico della azienda aggiudicataria con pezzi nuovi di fabbrica, di qualsiasi congegno, parte o elemento che presenti rotture e/o logorio che comunque diminuiscano il rendimento degli apparati
- implementazione di policy di sicurezza e/o modifica di quelle attualmente in esercizio in relazione alle esigenze aziendali
- gestione delle VPN con relative configurazioni dei router Cisco UMTS che espletano tale servizio. ivi compresi i profili VPN stessi
- gestione delle policy anche sugli apparati di rete attivi non facenti parte della fornitura che sono legati funzionalmente ai firewall e proxy

Il Fornitore, durante tutta la durata del servizio, dovrà garantire lo smaltimento delle apparecchiature (o componenti di queste) dismesse secondo quanto previsto dalla normativa vigente ivi compreso Decreto RAEE D.Lgs 151/2005 e D. Lgs. 152/2006.

Il servizio potrà essere attivato solo ed esclusivamente tramite help desk di cui al paragrafo successivo e a seguito di:

- una richiesta di assistenza inoltrata direttamente dal Responsabile Tecnico ABC (via mail e/o telefonata)
- un'attività di pianificazione concordata tra il Responsabile tecnico ABC con il Responsabile del servizio.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 8 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Inoltre dovrà essere fornito, ogni trimestre, sempre al responsabile tecnico, un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi, il rapporto consuntivo riportante le seguenti statistiche:

1. numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
2. distribuzione delle modalità di intervento;
3. distribuzione dei problemi per tipo, gravità e priorità di intervento;
4. durata media degli interventi suddivisi per tipologia;
5. trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione
6. numero di interventi che hanno superato gli SLA

Le attività di cui alla presente specifica si svolgeranno nella sede di Via Argine Napoli. Sarà cura di ABC rendere disponibile, ad attivazione del contratto, opportuno documento informativo per l'accesso in sicurezza a tale sede.

Il fornitore è tenuto a garantire la riservatezza delle informazioni delle quali entrerà in possesso in conseguenza della specifica attività

3.3 CONTROLLI

Dovrà essere fornito al responsabile Tecnico un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso, da attivare o completati con risoluzione del problema), i risultati degli eventuali collaudi effettuati dopo un intervento, statistiche periodiche con l'indicazione del numero e tipologia di interventi effettuati e di problemi occorsi.

La rendicontazione dovrà essere fornita con cadenza trimestrale.

La rendicontazione avrà l'obiettivo sia di verificare l'andamento del servizio, sia di fornire informazioni utili all'evoluzione delle forme contrattuali. A tale scopo, indipendentemente dal report trimestrale, il Data Base dovrà essere consultabile dal Responsabile tecnico del Settore Informatica ogni volta che ne avesse la necessità.

L'invio dovrà essere effettuato tramite e-mail; l'indirizzo di posta elettronica messo a disposizione verrà reso noto all'atto dell'ordine. Qualora specificatamente richiesto da ABC, o qualora tale modalità non fosse possibile, potrà essere utilizzato un supporto magnetico o ottico.

ABC si riserva di effettuare controlli sul corretto smaltimento dei rifiuti derivanti da attività di manutenzione hw per accertare il rispetto dei requisiti legislativi vigenti.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 9 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

3.4 COMUNICAZIONE CON ABC

Il referente per la gestione del contratto è, come detto, il Responsabile dell'area "Tecnologie e Reti" ovvero un funzionario da questi delegato come "Responsabile Tecnico", il nominativo e le-mail di quest'ultimo sarà comunicato all'attivazione del contratto. Il fornitore è tenuto a comunicare ad ABC ad attivazione del contratto il nominativo ed il recapito della sua figura di riferimento per la gestione del contratto.

4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA

In fase di offerta l'impresa dovrà consegnare ad ABC tutti i certificati, anche in forma di autocertificazione, relative a quanto previsto nei punti A)-D del capitolo 3.1.

In caso di autocertificazione ABC avrà richiederà copia dei certificati prima dell'inizio delle attività

4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ

Prima dell'inizio delle attività, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Nominativo del proprio riferimento
- Contatti telefonici, fax e e-mail a cui far pervenire le richieste d'intervento e/o necessari all'operatività del servizio di manutenzione
- Elenco del personale (completo di dati anagrafici, di una foto formato tessera di ogni dipendente e delle relative certificazioni Cisco) che il fornitore intende utilizzare nell'ambito della fornitura
- copia dei certificati di cui al cap 3.1

4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA

Durante lo svolgimento dell'appalto, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Reportistica sugli stati avanzamento attività, come detto in precedenza, con cadenza trimestrale;
- Giornalmente e per ogni intervento, rapportino di chiusura e apertura della chiamata;
- Documentazione attestante ogni variazione relativa ai documenti di cui ai paragrafi 4.1, 4.2 che si verificherà nel corso della fornitura.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 10 DI 13	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

5 NON CONFORMITÀ

Nel caso in cui il servizio, o il prodotto fornito, non fosse conforme a quanto specificato nel presente capitolato tecnico, ABC si riserva il diritto di aprire un rapporto di non conformità.

L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

In particolare saranno considerate conformità gravi tutto quanto attiene al non rispetto delle SLA di servizio.

Tali non conformità possono dare luogo a Penali o a alla risoluzione del contratto, come da specifiche amministrative.

6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit. L'impresa s'impegna in tal caso a fornire preventivamente ad ABC informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nei propri siti oggetto di verifica.

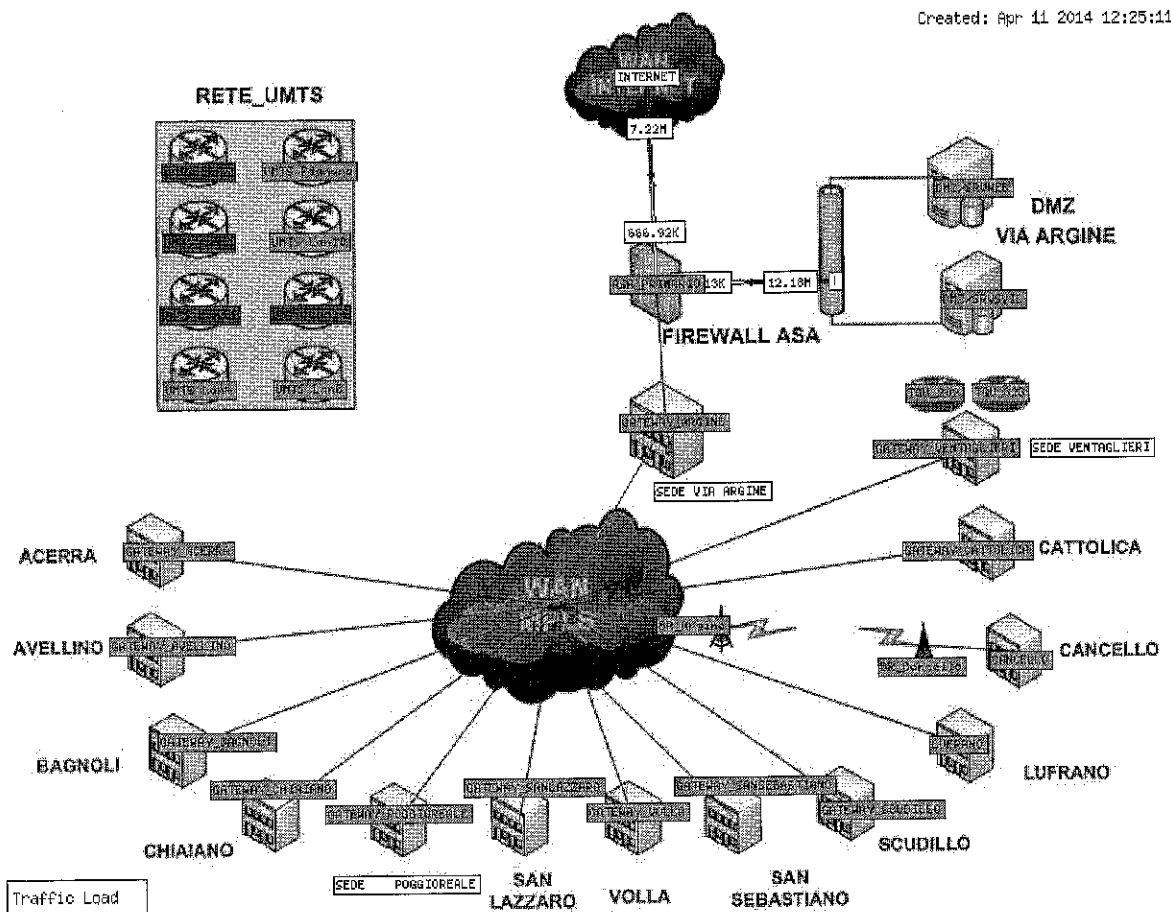
7 ALLEGATI

- A. *Diagramma Centro Stella LAN/WAN*
- B. *SLA all'assistenza tecnica e help desk:*

	<p align="center">SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI</p>			<p>STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016</p> <p>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C</p> <p>PAGINA 11 DI 13</p>
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE

ALLEGATO A

Diagramma rete Centro Stella LAN/WAN



	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
				PAGINA 12 DI 13
				ELABORAZIONE
	VERIFICA		APPROVAZIONE	

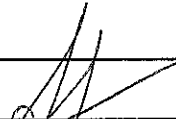
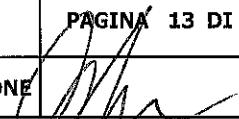
ALLEGATO B

SLA del Servizio

Sono definiti i seguenti livelli di servizio.

Orario di copertura	Tempo di intervento	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
7x24 ovvero 7 giorni su 7 con copertura di 24h	4 ore lavorative, 6 max ore di risoluzione	98% delle chiamate hardware risolte	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

Attività	Misure da rilevare	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Percentuale di chiamate riaperte	Numero di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi	5% dei casi	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Risoluzione malfunzionamenti delle singole apparecchiature	Problemi risolti nei tempi previsti, rispetto a quelli complessivamente aperti	≥ 95%	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA MANUTENZIONE DEI FIREWALL AZIENDALI			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE DATA EMISSIONE: 30/08/2016
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C
				PAGINA 13 DI 13
				ELABORAZIONE
	VERIFICA		APPROVAZIONE	

SLA relativi al Servizio di help desk

Orario di copertura	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Lun-Ven 8:30-18:30 Per i Server e gli apparati dovrà essere fornito un recapito telefonico cui far pervenire le richieste d'intervento di tipo 7X24	98% di risposta alle chiamate	1% del valore contrattuale del servizio nel trimestre

Attività	Misure da rilevare	Valori di soglia	Penali da applicare per ogni punto percentuale in più rispetto ai valori di soglia
Tempo medio di smistamento delle richieste alle strutture dell'appaltatore	Tempi intercorrenti tra l'inizio della telefonata e lo smistamento	10 minuti nel 99% dei casi	0,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Tempo medio di attivazione del Settore informatica	Tempo intercorrente tra la richiesta da parte dell'utente al call center e l'assegnazione al Settore informatica per le tipologie di richieste di competenza	15 minuti nel 99% dei casi	0,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Inserimento richiesta via fax o e-mail pervenute all'interno del normale orario d'ufficio	Tempo intercorrente tra la ricezione della richiesta e l'inserimento nel sistema informativo	30 minuti nel 95% dei casi	0,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre
Inserimento richiesta via fax o e-mail pervenute al di fuori del normale orario d'ufficio	Tempo intercorrente tra la riapertura del servizio e l'inserimento nel sistema informativo	30 minuti nel 95% dei casi	0,5% del valore contrattuale del servizio nel trimestre