

COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE
REPARTO C4 - UFFICIO SERVIZI E APPLICATIVI CENTRALIZZATI
RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA PER LA
ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO IN AMBITO TECNOLOGIE
MICROSOFT PER IL MANTENIMENTO IN ESERCIZIO DEI SERVIZI DI *DOMINIO*
“CORE” SULLE RETI INFORMATICHE DIFESA.

1. STATO DI FATTO:

I principali servizi “*CORE*” attualmente in esercizio sono i seguenti:

- Posta elettronica (Exchange Server);
- Gestione risorse di rete (Active Directory/ADFS);
- Pubblicazione di contenuti (SharePoint);
- Sistemi operativi server e client;
- Identity Manager;
- Gestione della configurazione dei sistemi server e client (SCCM);
- Gestione infrastrutture centralizzate (File server, Print server);
- Monitoraggio dei sistemi (SCOM).

I servizi indicati sono giornalmente gestiti/mantenuti/erogati da personale militare con il supporto di sistemisti previsti dal contratto in essere presso il COR; tuttavia per lo svolgimento di attività fortemente tecniche è necessario avvalersi di specialisti MICROSOFT, che affiancato al personale in forza, effettua tutte quelle attività peculiari e specifiche per al componente software di esclusiva proprietà intellettuale.

Oltre ai servizi erogati, nel corso dell’anno, vengono effettuati degli *assessment* per verificare lo stato funzionale e di sicurezza della infrastruttura. Tale tipo di attività, che si affianca ai normali controlli di routine effettuati dal personale COR, permette l’aderenza della struttura informatica in essere con lo standard indicato da MICROSOFT. L’attività di *assessment* viene erogata esclusivamente con *toll* proprietari della casa madre che ha sviluppato il software.

Le lavorazioni erogate con cadenza annuale, nel corso dell’ultimo triennio, ammontano a:

SERVIZI	TIPOLOGIA ATTIVITA’	ORE MASSIME ANNUALI
Support Assistance (attività Proattive)	Supporto infrastruttura Remediation side by side IT Health	480 ore – 60 gg
Support Assistance (attività Proattive)	Nr. 1 Offline Assessment Active Directory	NA
Support Assistance (attività Proattive)	Nr. 1 Offline Assessment Exchange Server	NA
Servizio Annuale Support Account Management	Proactive Service Report Punto contatto Ms Premier Escalation Management	200 ore

	Service Delivery Plan	
Supporto risoluzione problemi	Richieste supporto tecnico Crisis Management	80 ore

Servizi informativi	Accesso riservati sito Premier	NA
Supporto ingegneristico dedicato	Personale specialista di Sistema	480 ore – 60 gg

La sede di erogazione del servizio è sita presso il COR – Via Stresa 25/B – 00135 ROMA.

L'erogazione delle prestazioni/servizi devono avere carattere di continuità e garantire la risoluzione delle problematiche nelle tempistiche SLA.

2. **OBIETTIVI DELL'APPALTO:**

L'obiettivo primario dell'attività in scopo è quello di supportare il personale del Comando per le Operazioni in Rete nelle seguenti operazioni, fondamentali per il funzionamento dell'A.D.:

- mantenere in stato di efficienza e sicurezza l'attuale infrastruttura *Microsoft*;
- coadiuvare lo sviluppo ed implementazione di servizi infrastrutturali e tecnologici nei specifici campi;
- sviluppare e strutturare le tematiche di monitoraggio dell'infrastruttura *Microsoft*;
- supporto all'organizzazione alla conduzione dei sistemi Microsoft presenti all'interno della Difenet (*Service Management*);

Si prevede di raggiungere gli obiettivi sopraindicati mediante l'erogazione con cadenza annuale, nel corso prossimo triennio, dei seguenti asset:

SERVIZI	TIPOLOGIA ATTIVITA'	ORE MASSIME ANNUALI
Support Assistance (attività Proattive)	Supporto infrastruttura Remediation side by side IT Health	480 ore – 60 gg
Support Assistance (attività Proattive)	Nr. 1 Offline Assessment Active Directory	NA
Support Assistance (attività Proattive)	Nr. 1 Offline Assessment Exchange Server	NA
Servizio Annuale Support Account Management	Proactive Service Report Punto contatto Ms Premier Escalation Management Service Delivery Plan	200 ore

Supporto risoluzione problemi	Richieste supporto tecnico Crisis Management	80 ore
Servizi informativi	Accesso riservati sito Premier	NA
Supporto ingegneristico dedicato	Personale specialista di Sistema	480 ore – 60 gg

Le tecnologie utilizzate per l'erogazione dei servizi sono di privativa industriale delle ditta Microsoft (come da dichiarazione della stessa società).

3. **STANDARD QUALITATIVI:**

Al fine di garantire il funzionamento, l'affidabilità e l'utilizzo in sicurezza dei suddetti servizi “*CORE*”, ad elevato impatto sulle attività di Enti e Reparti dell'A.D., occorre effettuare attività di manutenzione preventiva, funzionale e correttiva dei sistemi che, in considerazione della natura *mission critical* dei servizi di cui trattasi, **richiede servizi professionali altamente qualificati in ambito tecnologie Microsoft**.

A tal fine si intende disporre del servizio di supporto c.d. *Microsoft Premier* che, in qualità di supporto ufficiale della società produttrice, garantisce all'A.D. il miglior risultato in termini di prevenzione/gestione di eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura e ridotti tempi di risoluzione attraverso le seguenti caratteristiche esclusive:

- validazione e configurazione dei sistemi in aderenza alle regole fissate da *Microsoft* per l'implementazione dei propri prodotti, regole non pubblicate e non accessibili a personale tecnico esterno alla Divisione Servizi di *Microsoft*;
- accesso alla *knowledge base* proprietaria di *Microsoft*, con possibilità di giovare delle esperienze maturate sul campo su scala mondiale, per individuare le soluzioni più rapide ed efficaci ai singoli casi ed utilizzare strumenti proprietari di risoluzione problemi;
- accesso diretto ai gruppi di sviluppo software per l'identificazione di soluzioni immediate per il supporto dei singoli prodotti *Microsoft* e risoluzione dei problemi anche di tipo rapido *hot fix*.

Le modalità di realizzazione dei suddetti interventi verranno, di volta in volta, concordate con il personale del Comando per le Operazioni in Rete anche al fine di evitare eventuali interruzioni di servizio.

E' inoltre richiesta l'effettuazione di cicli di *assessment* al fine di verificare l'aderenza della infrastruttura alle *best practices* espressi dal fornitore del SW.