

SERVIZIO DI MANUTENZIONE ANNUALE HARDWARE, SOFTWARE DEGLI APPARATI DI NETWORKING DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DELLA DIVISIONE IT DI ITALIA LAVORO S.P.A.

1. Premessa

Il servizio ha per oggetto la fornitura dei servizi di Help Desk e di manutenzione Hardware degli apparati di networking della DIT e ha la durata di dodici mesi, a decorrere dalla data di perfezionamento dello stesso.

Le attività oggetto del servizio saranno espletate a Roma presso la sede di Italia Lavoro, in Roma, Via Guidubaldo del Monte, 60.

Il servizio richiesto dovrà essere eseguito secondo le modalità descritte nei paragrafi seguenti.

2. Descrizione del servizio

2.1 Help Desk

Il Servizio di Help Desk dovrà essere costituito da tecnici specializzati, che possano fornire un punto di contatto unico (Single Point Of Contact - SPOC) disponibile con continuità per:

- segnalazione di malfunzionamenti
- supporto telefonico per la risoluzione di guasti di primo livello
- richieste di sostituzione in garanzia

Il servizio dovrà essere così articolato:

- ricezione e registrazione delle chiamate effettuate da Italia Lavoro;
- analisi delle richieste;
- informazioni ai referenti tecnici di Italia Lavoro sullo stato dei problemi segnalati;
- chiusura delle Richieste di Servizio con comunicazione ai referenti tecnici di Italia Lavoro;

2.2 Gestione Guasti

Per la gestione dei guasti si richiedono due livelli di severità e più precisamente livello di **Severity code 1** e **Severity code 2** gestiti secondo le modalità descritte in seguito.

2.2.1 Severity code 1

Nel caso di Severity code 1, il guasto è ritenuto **bloccante** e dove le funzionalità base di rete maggiormente rilevanti non sono più operative. Gli interventi avverranno tramite due modalità: **telediagnosi** e **intervento OnSite**.

2.2.2 Severity code 2

Nel caso di Severity code 2, dove il guasto è ritenuto **NON-bloccante** e dove le funzionalità base di rete sono operative, ma il loro utilizzo risulta avere performance ridotte. Gli interventi avverranno tramite due modalità: **telediagnosi** e **intervento OnSite**.

2.2.3 Telediagnosi

L'intervento tramite telediagnosi, per poter prevenire eventuali guasti bloccanti e non, sia software che hardware oppure di configurazione, verrà eseguito tramite connessione remota con opportuna modalità di accesso concordata preventivamente, quale può essere VPN dedicata.

2.2.4 Intervento OnSite

L'intervento avverrà presso la sede di Italia Lavoro, mediante l'ausilio di un tecnico specializzato, dotato di tutta la strumentazione idonea per l'analisi del guasto (PC portatile, schede di scorta per la sostituzione degli eventuali dispositivi guasti, etc...), previa comunicazione informativa al richiedente dell'orario d'intervento.

L'intervento contempla l'analisi e la diagnosi del guasto, la sostituzione delle parti o dell'apparecchiatura difettosa, il ripristino della configurazione originale, l'effettuazione dei test per la verifica dell'avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

Al termine dell'intervento il tecnico provvederà a far firmare il relativo rapporto tecnico comprovante l'attività svolta per la risoluzione del guasto.

Nel caso non sia possibile la chiusura del ticket, verrà comunque annotato il motivo della mancata chiusura ed eventualmente attivata la procedura di escalation.

2.3 Copertura

La copertura dei servizi forniti viene espletata come richiesta da capitolato e più in dettaglio come segue nella tabella riassuntiva:

Funzione	Copertura
Help-Desk	Lunedì-Venerdì dalle ore 8,00 alle 22,00 Sabato dalle ore 9,00 alle 17,00
Gestione Guasti,	Lunedì-Venerdì dalle ore 8,00 alle 18,00 escluse festività infrasettimanali Sabato dalle ore 9,00 alle 13,00

2.3.1 SLA

La modalità ed i tempi di intervento vengono espletati come specificati nella seguente tabella riassuntiva:

Funzione	Apparati di Core e di server-farm	
	Severity code 1	Severity code 2

Tempo massimo di risposta al disservizio per il 99% delle chiamate ricevute	2 ore	2 ore
Tempo massimo di intervento per il 95% delle chiamate ricevute	4 ore	8 ore
Tempo massimo per il ripristino del servizio per il 95% delle chiamate ricevute	8 ore	12 ore
Percentuale di chiamate perse al Call Center	≤4%	

2.3.2 Modalità di erogazione

All'Help Desk si accede per segnalare malfunzionamenti, per richiedere informazioni, assistenza e/o nuovi servizi. In ogni caso, la richiesta è classificata come una richiesta di servizio (RS).

I canali messi a disposizione da Italia Lavoro, per accedere al servizio di Help Desk, sono:

- **Telefono:** la chiamata dell'utente viene qualificata e registrata attraverso lo strumento di Trouble Ticketing dagli operatori di Front Office tramite linea telefonica
- **Fax:** alla ricezione del Fax, gli operatori di Front Office provvedono a registrare i dati contenuti nel Fax attraverso lo strumento di Trouble Ticketing
- **E-Mail:** alla ricezione delle E-Mail, gli operatori di Front Office provvedono a registrare i dati contenuti nel messaggio attraverso lo strumento di Trouble Ticketing

L'Help Desk, nelle sue funzioni delegate al controllo, segue l'iter delle singole RS fino al completamento del servizio richiesto o alla risoluzione del problema.

2.4 Elenco Apparati

Quantità	Apparato	Modello	Seriale
2	Cisco Catalyst 3550	WS-C3550-48-SMI	CAT0727Z0AS CAT08146204
9	Cisco Catalyst 3550	WS-C3550-24-EMI	CAT0933R1AZ CAT0938N2PN CAT0907Z0G0 CAT0938N2N8 CAT0938N2NV CAT0727Z0AG CAT0933R1DT CAT093SN2PT CAT0933R0LP
1	Switch Cisco Catalyst 2950	WS-C2950G-EI	FOC0611Z0HD
2	Cisco Pix Firewall 515	CHWYAASFAA	44480520493 44480481973

1	Cisco IDS 4235	50TF441	50TF441
1	Cisco IPS 4240	IPS-4240-K9 V01	JMX0927K071
1	Cisco 6509	WS-SVC-IPSEC1 WS-X6148-GETX WS-SUP720-3B WS-X6408X-GBIC	SMC09300025
2	Cisco CSS 11500	CSS11503-AC E0	JAB0834L00V JAB0815L00J
2	Cisco Catalyst 3560	WS-C3560-24TS VD2	CAT1005202K CAT1004N35W
1	Cisco ASA	ASA 5520	COM6U10ARB JMX1306L0CS
1	Cisco Catalyst for Blade IBM	WS-CBS3012-IBM-I	FOC141543DH
1	Cisco Catalyst for Blade IBM	WS-CBS3012-IBM-I	FOC1415S04C
2	PaloAlto Networks Next Generation Firewall	PA-3020	001801015932 001801015918

2.5 Sviluppo sistemistico

Nel servizio sono incluse **n°. 15 giornate uomo** di consulenza sistemistica per lo sviluppo e l'implementazione di nuove applicazioni.

Il personale che effettuerà questo servizio, deve aver maturato un'esperienza pluriennale nell'implementazione e gestioni di reti WAN e LAN, inoltre deve essere in possesso della certificazione OPST(o equivalente) in quanto dovrà implementare i dovuti requisiti di network security, che la rete gestita dalla DIT (Divisione Innovazione delle Tecnologie) richiederà nel suo sviluppo futuro, essendo principalmente una rete di servizi fruibili da internet.

Il suddetto supporto potrà essere erogato sia, mediante supporto remoto telefonico e/o accesso remoto (VPN), sia on-site, previo accordo con il responsabile della DIT.

2.6 Assessment sulla sicurezza delle applicazioni

Sono ulteriormente include nel servizio **n°. 15 giornate uomo** per la consulenza sistemistica per effettuare test sulla sicurezza delle applicazioni che Italia Lavoro riterrà opportuno verificare.

L'assessment dovrà essere espletato tenendo conto delle linee guida dall'ISECOM.

Il personale incaricato dell'assessment dovrà essere in possesso della certificazione OSSTMM Professional Security Tester (o equivalente).

Il suddetto supporto dovrà essere erogato on-site, previo accordo con il responsabile della DIT.