



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

**ALLEGATO 2**

**DISCIPLINARE TECNICO**

**RICHIESTA DI OFFERTA SU PIATTAFORMA MEPA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI “SUPPORTO SPECIALISTICO ICT” DI PRESIDIO SISTEMISTICO.**



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## INDICE

1. PREMESSA .....	3
2. OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA E LUOGO DI ESECUZIONE .....	3
3. CONSEGNA .....	4
4. RESPONSABILE DELLA FORNITURA .....	5
5. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....	6
6. LIVELLI DI SERVIZIO .....	6
7. LINGUA .....	7
8. VERIFICA DI CONFORMITA' .....	7

## 1. PREMESSA

Il presente Disciplinare Tecnico regola le caratteristiche tecniche e/o funzionali relative all'erogazione di servizi di supporto al Presidio Sistemistico per AgID.

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Contratto:** si intende l'atto negoziale che sarà stipulato tra AgID e l'Operatore Economico (OE) aggiudicatario del presente appalto e che disciplina le obbligazioni contrattuali unitamente agli altri documenti;
- **Agenzia per l'Italia Digitale (AgID):** Amministrazione committente che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Disciplinare Tecnico, previa RDO aperta su MePA;
- **Operatore Economico (OE):** la società affidataria della fornitura;
- **Disciplinare Tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecnico-funzionali alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dall'Impresa come interlocutore con AgID e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione e inserimento sulla piattaforma MePA del Contratto, da parte di AgID;
- **Data di avvio attività:** coincide con la data del "Verbale di avvio all'esecuzione" con le modalità indicate nel presente Disciplinare e dal RUP.

### Contesto operativo tecnologico

Le applicazioni sono ospitate su macchine virtuali eseguite su infrastrutture fisiche allocate in parte presso il CED AgID situato presso il DCOD di INAIL, in parte nel Laboratorio Informatico nella sede AGID al piano primo nell'ala D dell'edificio ed in parte in cloud.

Attualmente l'architettura è così suddivisa:

- on premise n. 6 hypervisor su cui girano circa n. 150 VM,
- on cloud n. 6 Tenant che ospitano circa n. 50 VM,
- In ambiente PSN un'applicazione con tre ingress-point.

### Esigenza dell'Amministrazione

Garantire l'adeguato svolgimento delle attività ad elevato contenuto tecnologico per la prosecuzione e il continuo aggiornamento dei servizi HW e SW, mediante l'acquisizione di un "servizio di supporto di presidio sistemistico", da prestare on-site o da remoto secondo le necessità di AgID, per attività di presidio sistemistico.

## 2. OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA E LUOGO DI ESECUZIONE

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di **Servizi di Supporto di Presidio Sistemistico**; le attività, coordinate dal DEC, saranno rendicontate a g/p per un minimo di 8 ore giornaliere e garantendo almeno 220 giornate nell'anno solare, per la durata di 24 mesi prevedendo la possibilità da parte di AgID di avvalersi della prosecuzione dei servizi, qualora le esigenze lo richiedessero, per ulteriori 6 mesi opzione di proroga + 6 mesi ripetizione servizi analoghi.

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate le caratteristiche tecniche della fornitura.

Tutti i requisiti, le attività e i servizi, di seguito indicati, vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione o di inammissibilità secondo quanto previsto nella documentazione di gara.

Il contratto nascente dal presente Disciplinare Tecnico spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 24 mesi decorrenti dalla "**Data di avvio delle attività**" salvo la facoltà

da parte di AgID di ricorrere alla ripetizione dei servizi per ulteriori 6 mesi opzione di proroga + 6 mesi ripetizione servizi analoghi, previa comunicazione a mezzo PEC di riferimento per le comunicazioni contrattuali, almeno 30 giorni prima della scadenza.

I requisiti richiesti, di seguito riportati, dovranno essere posseduti alla data di pubblicazione della gara:

- a) **Certificazioni: ISO 9001, ISO 27001**
- b) **Possesso di almeno una certificazione Linux in ambito sicurezza e in ambito sistemistico**
- c) **Possesso di almeno una certificazione in ambito VMware e in ambito Kubernetes**

Il Fornitore per il “**Servizi di Supporto di Presidio Sistemistico**” dovrà mettere a disposizione delle risorse professionali dedicate con la seguente qualifica in possesso al momento della presentazione dell’offerta: Systems Administrator con esperienza specifica almeno decennale, verificata e comprovata, nelle attività richieste nel presente documento.

La risorsa dovrà operare su indicazioni del RUP di AgID e/o del funzionario referente del contratto a cui dovrà far riferimento per ogni attività da svolgere e/o programmare.

#### **f) Servizi minimi richiesti**

Il servizio richiesto dovrà comprendere, almeno, le seguenti attività:

- Assistenza sistemistica multiplatforma (Linux/Windows/\*nix)
- Monitoraggio sistemi
- Analisi e dimensionamento piattaforme;
- Installazione e prima configurazione applicativi;
- Analisi del rischio ed implementazione azioni correttive;
- Gestione applicativi;
- Installazione, configurazione cluster applicativi e webservices via docker, openshift, kubernetes;
- Assistenza networking;
- Analisi e gestione delle procedure di rilascio;
- Implementazione sistemi di monitoraggio, controllo performance, backup, disaster recovery;
- Gestione sistemi di virtualizzazione (VMware, VirtualBox, OpenStack, ProxMox, Syneto);
- Isolamento in Container Docker;
- Sistemi di orchestrazione containerd basati su kubernetes come tanzu e openshift;
- Analisi ed implementazione procedure di test e collaudo;
- Attività sistemistica su DB multiplatforma (MySQL, Oracle, PostgreSQL, MariaDb, Galera, MongoDB, CouchDb),
- Implementazione sistema di protezione dati (TDE).

### **3. CONSEGNA**

#### **Affiancamento inizio attività**

Per avviare le attività è richiesto un periodo di affiancamento senza oneri per AgID, totalmente a carico del Fornitore e non compreso nei 24 mesi di durata contrattuale, al fine di permettere alla risorsa del Fornitore assegnato al servizio di acquisire un adeguato know-how sulle attività e i servizi oggetto del contratto, la conoscenza dei processi e delle procedure operative e le policy di sicurezza necessarie per la presa in carico di tutti i servizi previsti in fornitura.

Si considerano milestone per l’erogazione dei servizi le seguenti attività:

- firma del contratto,
- inizio attività (fase preliminare di pianificazione delle attività da cui decorrono i 15 gg di affiancamento che si concluderà con il verbale di avvio dell’esecuzione),
- avvio attività di servizio (erogazione dei servizi).

Le attività di affiancamento avranno una durata massima di 15 giorni a partire dalla data indicata nel contratto per tale attività, saranno effettuate dal fornitore entrante, coordinate dai responsabili tecnici di AgID in collaborazione con personale AgID e/o personale esterno (ad es. fornitore uscente) da essa indicato. La fase di affiancamento dovrà completarsi comunque entro la data di avvio attività, prevista nel contratto. Sarà cura del Fornitore, presentare in questa fase una scheda di dettaglio in cui è individuata la metodologia e l’organizzazione delle attività di affiancamento in modo garantirne l’efficacia. In particolare, nella scheda, in un elenco non esaustivo, dovranno essere evidenziati:

- Modalità organizzative e di processo, periodo minimo proposto,
- Piano di presa in carico,
- Risorse, quantità gg/uomo dedicate e figure professionali coinvolte,
- Formazione on-site della risorsa/del gruppo di lavoro (titolare e sostituti) proposto per il servizio “Supporto

Presidio Sistemistico”.

### **Sostituzione della risorsa**

In caso di sostituzione definitiva della risorsa, anche nel caso ciò avvenga per mancato gradimento espresso dal RUP e comunque previa opportuna comunicazione al RUP, almeno 30 gg prima di tale sostituzione, deve essere previsto un periodo di affiancamento non inferiore 15 gg, per permettere alla nuova risorsa di ottenere le informazioni e le conoscenze necessarie al normale svolgimento delle attività, senza disservizi o aggravio alcuno per l'AgID.

Le sostituzioni temporanee (max 15 gg), vanno comunicate al RUP, con anticipo e la risorsa dovrà operare in maniera autonoma, coordinandosi con la risorsa stabile. Qualora la risorsa sostitutiva non si riveli idonea alle mansioni indicate, creando un disservizio per l'AgID, saranno applicate le penali nelle modalità indicate negli atti di gara di cui fa parte il presente disciplinare tecnico, l'AgID potrà disporre un ulteriore avvicendamento oppure il recesso dal contratto in considerazione della gravità dell'inadempimento.

### **Affiancamento fine fornitura**

Nell'ultimo mese di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà, su richiesta di AgID, fornire a personale di AgID, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, anche mediante opportuna esaustiva documentazione, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Nello stesso periodo dovranno comunque essere garantiti i servizi caratteristici della fornitura, secondo quanto previsto dal contratto.

L'affiancamento di fine attività/fornitura per il passaggio di consegne, la sua metodologia e l'organizzazione saranno definite secondo modalità da concordare con il RUP e potranno prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. Sarà cura del Fornitore su richiesta del RUP fornire una scheda di dettaglio esplicativa descrittiva delle attività individuando l'impegno e il conseguente dimensionamento delle sue risorse impegnate; pertanto detta attività non comporterà oneri aggiuntivi per l'AgID.

L'affiancamento di fine attività/fornitura dovrà essere erogato dal Fornitore garantendo il passaggio del know-how sulle attività condotte assicurando un periodo non inferiore a 30 giorni e non superiore a 60 giorni.

Al fine di facilitare il trasferimento del know how, le attività di passaggio dovranno essere pianificate congiuntamente tra Fornitore (uscente) e il nuovo Fornitore individuato, in accordo con l'AgID contraente. Il servizio di affiancamento di fine attività/fornitura è a carico del Fornitore (uscente); pertanto, non comporterà oneri aggiuntivi per l'AgID.

## **4. RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

Il **Responsabile della Fornitura** del Fornitore assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Disciplinare Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura, affinché AgID possa disporre di un costante riferimento.

Il **Responsabile della Fornitura**, pertanto, sarà l'interlocutore unico di AgID per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Il nome ed il recapito telefonico di tale responsabile dovranno essere comunicati prima della stipula, unitamente alla documentazione propedeutica alla stipula del contratto.

Il Responsabile della Fornitura dovrà garantire disponibilità dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (escluso festivi).

Prima della stipula del Contratto, l'OE è tenuto a indicare ad AgID il nominativo e i recapiti del Responsabile della Fornitura nonché un indirizzo e-mail e un indirizzo PEC dedicato, per invio delle richieste di attivazione e di manutenzione/intervento a fronte dell'eventuale indisponibilità del servizio.

## **5. AVVIO DEI SERVIZI**

Le caratteristiche e le indicazioni complete delle esigenze di interesse di AgID sono riportate nel paragrafo 2 del presente Disciplinare Tecnico.

Alla luce di quanto detto finora, nel corso della durata contrattuale:

- AgID comunicherà al Fornitore l'avvio del servizio riportato al paragrafo 2. Il Fornitore comunicherà la risorsa che sarà assegnata ad AgID ed avvierà il servizio entro 15 giorni lavorativi decorrenti dalla data di invio della comunicazione di avvio;
- AgID darà comunicazione al Fornitore delle proprie esigenze tramite l'indirizzo PEC di riferimento per le comunicazioni contrattuali.

Le attività saranno rendicontate bimestralmente ad AgID, secondo un template fornito da AgID ad inizio attività.

## 6. LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio di Supporto di Presidio Sistemistico verrà svolto secondo i livelli di servizio minimi di seguito indicati. Nel caso di accertamento del superamento del valore di soglia, AgID si riserva la facoltà di applicare le penali indicate nel Disciplinare e nello schema di contratto, cui è connesso e parte integrante il presente disciplinare tecnico.

### 6.1 Livelli di servizio

Il Fornitore rendiconta bimestralmente le attività svolte per l'analisi degli andamenti dei livelli di servizio, allo scopo di:

- verificare la conformità dei servizi rispetto a quanto richiesto;
- verificare l'effettivo andamento dei servizi e anticipare la gestione degli scostamenti;
- consuntivare i servizi e le attività;
- verificare l'andamento dei livelli di servizio;
- ottimizzare le attività di monitoraggio dei servizi.

Servizio	Livello di servizio	SLA minimo e ambito di rilevazione
Supporto di Presidio Sistemistico	Disponibilità della risorsa per interventi sui sistemi (giorni feriali fascia oraria 8:30-18:00)	99,00% nel bimestre
Supporto di Presidio Sistemistico	Tempo sostituzione della risorsa prevista on-site/remoto	Entro tempo massimo di 4 ore lavorative dall'indisponibilità della risorsa
Supporto di Presidio Sistemistico	Periodo massimo per sostituzione, su richiesta AgID, di risorsa "titolare" o "sostituti" previste nel servizio	15 giorni lavorativi dalla richiesta
Supporto di Presidio Sistemistico	Tempo di preavviso a AgID in caso di sostituzione della risorsa su richiesta del fornitore.	30 giorni lavorativi
Supporto di Presidio Sistemistico	Rispetto delle scadenze concordate su specifiche attività	10% di scostamento sulle scadenze concordate
Supporto di Presidio Sistemistico	Rispetto delle stime di impegno concordate su specifiche attività	10% di scostamento sulle stime concordate
Supporto di Presidio Sistemistico	Verifica e aggiornamento tempestivo patch di sicurezza	Entro 15 giorni dal rilascio
Supporto di Presidio Sistemistico	Monitoraggio e tempestiva comunicazione delle criticità rilevate al referente per AgID per individuare e mettere in atto le adeguate soluzioni.  <i>Definizioni evento:</i> <i>Evento critico: Interruzione di un servizio sistemico fondamentale per il funzionamento di AgID</i> <i>Evento bloccante: Interruzione di un servizio su specifiche attività</i>	Critico - Entro 2 ore Bloccante - Entro 6 ore Basso – Entro 8 giorni lavorativi

Servizio	Livello di servizio	SLA minimo e ambito di rilevazione
	<i>Evento basso: Nessuna interruzione di servizio, la risoluzione può essere deferibile</i>	
Supporto di Presidio Sistemistico	Risoluzione o individuazione di un workaround e pianificazione della risoluzione in caso di eventi complessi:	Critico - Entro 6 ore dalla comunicazione dell'evento Bloccante – Entro 12 ore dalla comunicazione dell'evento Basso – Entro il bimestre oggetto di osservazione e rendicontazione

## 7. LINGUA

Tutte le attività e la documentazione tecnica saranno in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con AgID).

## 8. VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata per la fornitura dei servizi, secondo le modalità indicate dal RUP e indicate nel Disciplinare e nello schema di contratto, cui è connesso e parte integrante il presente disciplinare tecnico.

Il Dirigente dell'Area  
Sistemi Informativi e Statistica  
Dott. Luca Ventura