

**CAPITOLATO TECNICO**

***Servizi specialistici Microsoft***

•

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBBIETTIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>BENEFICI ATTESI .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>CONTESTO TECNICO .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>7</b>
5.1	Dimensionamento .....	7
5.2	Figure Professionali .....	8
5.3	Requisiti di capacità tecnica .....	9
5.4	Requisito di Qualità .....	10
5.4.1	Pacchetto Microsoft Premier .....	10
5.4.2	Pacchetto Microsoft Enterprise Strategy.....	11
<b>6</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITA' .....</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>IMPORTO A BASE D'ASTA .....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE OFFERTA ECONOMICA.....</b>	<b>14</b>

## 1 **PREMESSA**

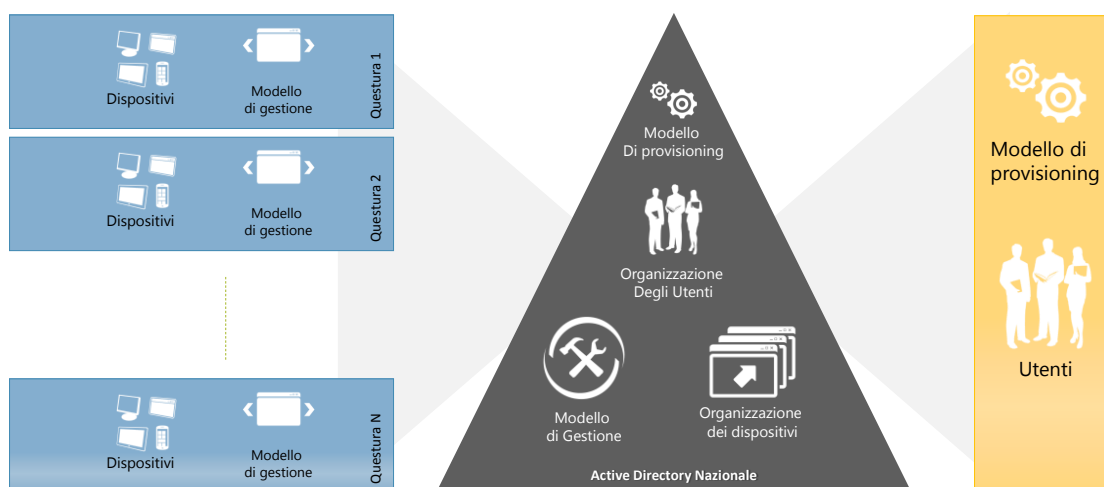
Scopo del presente capitolato tecnico è definire i requisiti tecnico-funzionali per la fornitura di servizi specialistici Microsoft.

Al fine di supportare un processo di virtualizzazione Desktop che si dovrà attuare, è necessario prevedere la centralizzazione della gestione delle identità e degli asset degli operatori di PS nei territori dell'obiettivo convergenza.

## 2 OBIETTIVO

L'obiettivo del presente appalto è di prevedere la centralizzazione della gestione delle identità e degli asset degli operatori di PS nei territori dell'obiettivo convergenza con la volontà di:

- Ospitare tutte le utenze del Dipartimento, fornendo il servizio di autenticazione
- Unificare ed organizzare tutte le postazioni di lavoro distribuite sul territorio
- Offrire un modello di gestione che mantenga la flessibilità odierna
- Fornire un'unica fonte di autorizzazione per l'accesso alle risorse
- Centralizzare il controllo degli accessi (audit) in rispetto alla normativa vigente
- Controllare centralmente la configurazione delle postazioni di lavoro



La tecnologia Microsoft Active Directory è già in uso in diversi Uffici di Polizia per la gestione delle identità digitali, ma in realtà separate e non uniformi sui vari uffici. Questo crea diverse problematiche, tra cui mancanza di una politica di sicurezza comune, complessità nell'effettuare inventory e asset inventory, mancanza di funzionalità di single sign-on per accedere in maniera seamless sia alla PDL che ad applicazioni locali/dipartimentali che ad applicazioni nazionali, difficoltà nel gestire efficientemente i trasferimenti del personale, etc.

Una volta definito l'AD, il secondo obiettivo è definire il modello delle nuove postazioni di lavoro che ne faranno parte e definire un loro modello di gestione delle PDL che indirizzi e migliori i costi di deployment, di asset management e di gestione della sicurezza.

Accanto al modello di gestione verrà definita un'infrastruttura atta alla gestione del ciclo di vita della postazioni, tramite l'utilizzo della tecnologie Microsoft System Center, fortemente integrate con quelle di Active Directory e con la quale è possibile gestire le infrastrutture client (PDL), computer client e dispositivi – in ambienti fisici, virtuali, misti e mobili. Gli amministratori di sistema, attraverso questa tecnologia, possono eseguire attività di:

- Attività di amministrazione da remoto.
- Software Deployment.
- Settings Management.
- Asset Management di desktop, laptop e dispositivi mobili.

### **3 BENEFICI ATTESI**

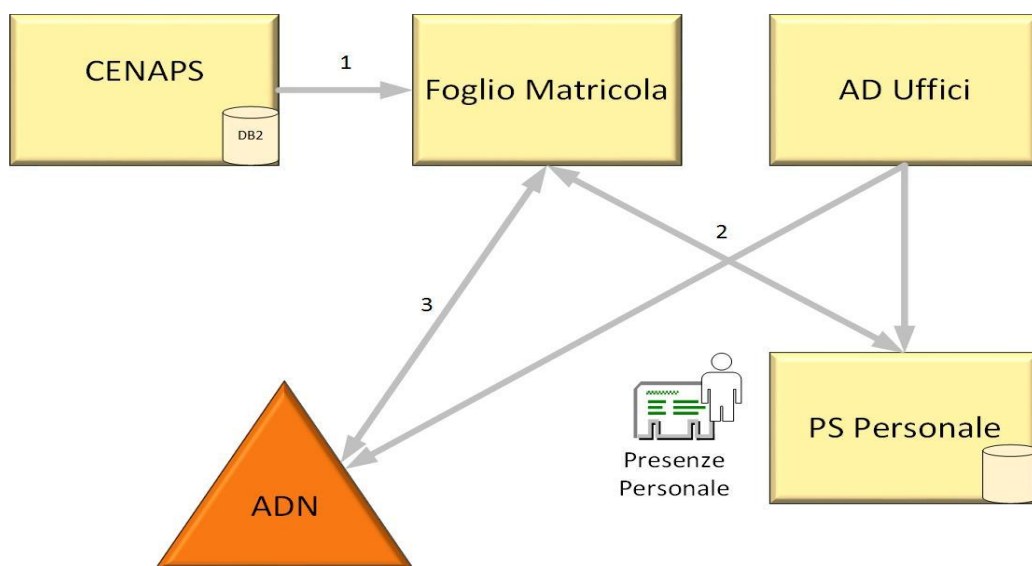
I benefici attesi sono:

- Riduzione delle chiamate all'help desk.
- Riduzione degli interventi presso l'utente finale (IMAC).
- Riduzione dell'impegno necessario per la gestione della postazione di lavoro.
- Maggior aderenza alle normative vigenti (security, privacy).
- Minori tempi di attesa da parte degli utenti per l'accesso a nuove applicazioni e/o servizi.

## 4 CONTESTO TECNICO

Il modello di provisioning a tendere si basa su:

- I dati anagrafici e personali degli utenti gestiti dal CENAPS ed esposti attraverso un'applicazione chiamata "**Foglio Matricolare**".
- L'organizzazione degli uffici esposti dall'applicazione chiamata "**AD Uffici**".
- L'associazione di un utente con un ufficio (quello di assegnazione) esposta dall'applicazione "**PS Personale**".



Questo modello di provisioning ha tutte le informazioni per poter:

- Creare un nuovo utente in AD assegnandolo all'ufficio di assegnazione quando questo viene assunto nell'Amministrazione.
- Spostare un utente da un ufficio ad un altro quando questo viene trasferito.
- Disabilitare l'utenza quando un utente lascia l'Amministrazione.

## 5 OGGETTO DI FORNITURA

Al fine di realizzare quanto sopra esposto, di seguito vengono descritte le attività e i prodotti che sono oggetto del presente appalto:

➤ **PROJECT MANAGEMENT**

➤ **PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO DI:**

- Active Directory.
- Infrastruttura di gestione del ciclo di vita della postazione di lavoro.
- Infrastruttura di gestione del ciclo di vita delle utenze.
- Infrastruttura per servizio di File Server Centralizzato

➤ **DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE DELL'ACTIVE DIRECTORY E DELL'INFRASTRUTTURA DI GESTIONE DEL CLIENT SUL TERRITORIO:**

- Definizione delle modalità di distribuzione dei server sul territorio.
- Definizione delle modalità di dettaglio per la migrazione dei client verso la nuova postazione di lavoro
- Definizione delle modalità di migrazione dell'utenza e della «vecchia» postazione di lavoro nell'AD.

➤ **INSTALLAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA CENTRALIZZATA PRESSO I CED DI NAPOLI E BARI**

### 5.1 Dimensionamento

Per lo svolgimento attività di cui sopra di seguito si riporta l'effort minimale richiesto:

<b>Figura</b>	<b>Giornate/uomo</b>
Project Manager	64
Sistemista su tecnologie Microsoft	245

Indipendentemente dal nr. di giornate sopraesposte, si precisa che l'azienda appaltatrice dovrà garantire la conclusione del progetto anche mediante l'impiego di ulteriori gg/u ma senza alcun onere aggiuntivo per l'amministrazione.

## 5.2 Figure Professionali

Per lo svolgimento attività di cui sopra di seguito si riporta il profile delle figure professionali richieste:

<b>PROJECT MANAGER</b>	
<b>Certificazioni</b>	Prince2 o PMI
<b>Esperienze lavorative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione</li> <li>• Redazione di documentazione di progetto</li> <li>• Controllo realizzazione procedure</li> <li>• Stima di risorse per realizzazione di progetto</li> <li>• Stima di tempi e pianificazione attività</li> <li>• Analisi e progettazione di sistemi di sistemi informativi, package, procedure complesse</li> <li>• Uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management</li> <li>• Comprovata esperienza in progetti di grandi dimensioni</li> <li>• Responsabilità e coordinamento di gruppi di progetto</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza delle principali piattaforme Microsoft</li> <li>• Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management</li> <li>• Tematiche applicative gestionali</li> <li>• Ottima conoscenza metodologie di project management PMI e PRINCE 2</li> <li>• Conoscenze in ambito ITIL v3</li> <li>• Ottime capacità relazionali</li> <li>• Conoscenze approfondite su metodologie di analisi, metodologie di documentazione e metodologie di pianificazione</li> <li>• Capacità a delineare la migliore strategia di azione, individuando e superando le criticità</li> <li>• Attitudine a lavorare in team</li> </ul>

<b>SISTEMISTA</b>	
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 8 anni di cui almeno 5 nella funzione
<b>Esperienze consolidate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Interazione e relazione con gli utenti;</li> <li>– Gestione delle interazioni, riguardo alle competenze ed alle responsabilità del settore di competenza nei confronti degli ambiti applicativi, di rete e sistemistici;</li> <li>– Problem determination e problem solving;</li> <li>– Redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi;</li> <li>– Elaborazione e redazione di specifiche di progetto e di studi di fattibilità;</li> <li>– Metodologie di project management e di best practices ITIL;</li> <li>– Tecniche di progettazione e dimensionamento di architetture hardware/software;</li> <li>– Tecniche di pianificazione;</li> <li>– Tecniche e strumenti di monitoraggio;</li> <li>– Tecniche di analisi del rischio;</li> <li>– Controllo della qualità del servizio;</li> <li>– Controllo dello stato di avanzamento della attività;</li> <li>– Progettazione test integrati;</li> <li>– Architetture client/server e web;</li> <li>– Protocollo e architettura di rete TCP/IP;</li> <li>– Ambienti LAN e WAN</li> <li>– Protocolli applicativi di base quali http, HTTPS, SMTP, POP3, IMAP, SSH, telnet, ecc.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principali vulnerabilità/tipi di attacchi di rete e dei sistemi</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità</li> <li>- Esperienza nella definizione e progettazione di architetture di sicurezza</li> <li>- Approfondita conoscenza dei principali standard di sicurezza (ITSEC, BS7799)</li> </ul>
<b>Qualifica professionale</b>	<b>Sistemista</b>
<b>Conoscenze specifiche in ambito Microsoft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione Sistemi operativi Windows PC (con particolare riferimento alle versioni XP e 7) , e Windows Server (versioni 2003, 2008, 2012)</li> <li>- Progettazione ed implementazione di infrastrutture basate su piattaforme Microsoft</li> <li>- Amministrazione e configurazione:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Active directory e directory services</li> <li>- Active directory server role</li> <li>- ADMT</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio</li> <li>- Network access e remote access</li> <li>- Windows deployment services</li> <li>- Terminal services</li> <li>- Windows registry</li> <li>- Windows services</li> <li>- Remote desktop</li> <li>- Certificate management</li> </ul> </li> <li>- Conoscenza (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) di:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistema operativo Windows Server (Standard, Enterprise e DataCenter)</li> <li>• Hyper-V</li> <li>• cluster Windows</li> <li>• Network Load Balancing (NLB)</li> </ul> </li> <li>- Personalizzazione e configurazione delle componenti di back office, configurazione e personalizzazione/tuning file system Microsoft, anche in ambiente cluster</li> <li>- Configurazione e personalizzazione/tuning cluster Microsoft</li> <li>- Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) dei seguenti prodotti:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• SQL server</li> <li>• IIS</li> <li>• Microsoft System Center Configuration Manager SCCM</li> <li>• Microsoft System Center Virtual Machine Manager – SCVM</li> <li>• Microsoft System Center Operation Manager</li> <li>• Hyper-V</li> <li>• Microsoft Data Protection Manager</li> <li>• Active Directory Federation Services</li> <li>• Microsoft Office e Office 365 Proplus</li> </ul> </li> </ul>

### 5.3 Requisiti di capacità tecnica

- Il fornitore deve essere iscritto alla lista dei Large Account Resellers di Microsoft consultabile al link pubblico <http://www.microsoft.com/it-it/licenze/how-to-buy/lar.aspx>
- Il fornitore deve possedere un sistema di garanzia della qualità conforme alla serie di norme della serie UNI EN ISO o equivalente certificazione riconosciuta a livello EU per gli specifici servizi cui si partecipa, certificato da organismi accreditati ai sensi delle norme europee

## 5.4 Requisito di Qualità

Al fine di garantire la massima qualità del progetto e di assicurare la migliore gestione dei rischi dello stesso, sia nella progettazione dell'adeguamento del CED che nella definizione delle modalità di distribuzione e gestione della soluzione nonché nella messa in produzione della soluzione stessa anche ai fini della sicurezza complessiva, è richiesto come requisito **obbligatorio** che l'offerente si doti dei seguenti pacchetti riscontrabili al link([www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services\\_description.aspx](http://www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx)):

- **Package Microsoft Premier**
- **Package Microsoft Enterprise Strategy Program Portfolio**

Si precisa che l'azienda appaltatrice sarà responsabile della conclusione del progetto anche con ulteriori gg/u ma senza alcun onere aggiuntivo per l'amministrazione.

**Il possesso dei requisiti di qualità sopra indicati rispetto ai package Microsoft suddetti dovrà essere attestato dall'offerente mediante idonea documentazione formale da consegnare all'amministrazione prima della definizione del contratto.**

### 5.4.1 Pacchetto Microsoft Premier

Di seguito vengono riportate le componenti e soluzioni di cui il fornitore si dovrà dotare:

1. **Supporto Proattivo:**
2. **Supporto per la Risoluzione dei Problemi (Attività Reattive o Break-fix**
3. **Servizi Informativi:** accesso a sito Microsoft Premier specifico per i clienti.

#### 5.4.1.1.1 Servizi Proattivi richiesti:

Nell'area del Supporto Proattivo al punto 1, di seguito sono indicati i pacchetti e soluzioni di supporto Premier richiesti dall'Amministrazione:

- *RAP as a Service Plus for Failover Cluster*
- *RAP as a Service Plus for Hyper-V*
- *RAP as a Service Plus for Active Directory*
- *RAP as a Service Plus for SCOM*
- *RAP as a Service Plus for SCCM*
- *Active Directory Security Assessment - Tier 1*
- *Roles and Knowledge Management (RKM) - procedure operative per la gestione dell'AD*
- *Roles and Knowledge Management (RKM) Procedure operative per la gestione dell'SCCM*
- *POP - Active Directory Recovery Execution Service (ADRES). Test e procedure indicate dal Team di Prodotto Microsoft al fine da testare sotto la linea guida degli specialisti Microsoft tutte le casistiche di Recovery da un perdita di dati del Directory Service Microsoft.*

#### 5.4.2 *Pacchetto Microsoft Enterprise Strategy*

Di seguito viene riepilogata la composizione del pacchetto denominato “**Enterprise Strategy Portfolio**” (meglio descritto all’indirizzo [www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services\\_description.aspx](http://www.microsoft.com/en-us/microsoftservices/services_description.aspx) ).

Area	Enterprise Strategy Portfolio
Enterprise Architect	Fino a 1600 ore annue in totale di un Microsoft Architect e dell'Enterprise Service Delivery Team
Moduli del servizio Enterprise Strategy	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modernizzazione del Data Center</li><li>• Modernizzazione di Data Platform</li><li>• Sicurezza e Strategia di Identità dell'Organizzazione</li><li>• Opzioni e Consigli relativi all'Architettura sui prodotti Microsoft</li></ul>
Enterprise Strategy Network	Incluso
Enterprise Strategy Library	Incluso

## **6 VERIFICHE DI CONFORMITA'**

Il fornitore dovrà rendere disponibile per le verifiche di conformità l'infrastruttura entro il 30 Novembre 2015.

Sarà verificato la corretta installazione e implementazione dell'infrastruttura centralizzata presso i CED di Napoli e Bari, secondo le indicazioni riportate nel presente capitolato.

## **7 IMPORTO A BASE D'ASTA**

L'importo a base d'asta per i servizi oggetto di fornitura è pari a € 730.000 IVA esclusa, di conseguenza, saranno escluse le offerte economiche che comportano una spesa superiore.

Durante il periodo di validità del contratto, l'Amministrazione potrà richiedere all'impresa aggiudicataria prestazioni aggiuntive a tariffe e condizioni determinate in sede di gara, entro il limite previsto all'articolo 311, comma 4, del Regolamento di attuazione ed esecuzione approvato con D.P.R. del 5 ottobre 2010, n.207 e dalla normativa pro tempore vigente.

## 8 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE OFFERTA ECONOMICA

Nell'Offerta Economica, oltre al costo globale della Fornitura, dovranno essere forniti i costi distinti per le singole voci ed attività come di seguito indicato.

Si precisa che devono essere inserite tutte le righe relative alle singole voci di costo non esplicitamente indicate ma che concorrono al valore complessivo della fornitura.

Se non imposto dalla struttura delle tabelle, deve essere specificata la metrica a cui è associato il "prezzo unitario" indicato.

<b>COMPONENTE FORNITURA</b>	<b>QTÀ</b>	<b>COSTO UNITARIO €</b>	<b>COSTO TOTALE €</b>
Project Manager Sistemista	64		
Sistemista su tecnologie Microsoft	245		
Altri costi			
<b>TOTALE FORNITURA IVA esclusa</b>			
<b>Di cui oneri previsti per sicurezza, specifici di attività di impresa</b>			