Descrizione tecnica della Proposta

Migrazione delle attuali risorse VM XL (1 pezzo) e VM MED (2 pezzi) da Spc Cloud a Hosting evoluto come da ATO tecnico.

Prospetto economico della Proposta

I prezzi sono da intendersi iva esclusa.
Durata contrattuale 60 mesi.

Descrizione	Q.tà	Quota Adesione una tantum	Canone Annuo
VM in Hosting Evoluto come da Descrizione Tecnica	1	€ 1.062,00	€ 8.207,16
Totale 60 mesi		**€ 1.062,00**	**€ 41.035,80**

I costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa di cui all'art. 87, comma 4 del D.Lgs 163/2006 sono inclusi nel corrispettivo economico sopra indicato e sono pari ad euro 40.

Sulla base degli elementi informativi messi a disposizione dell'offerente e fatte salve eventuali successive comunicazioni integrative da parte del Cliente, si precisa che – ai sensi del D.Lgs. 81/2008 - la valutazione dei costi riguardanti le presunte misure per l'eliminazione/riduzione dei rischi da interferenze è pari ad euro 0.

ALLEGATO 3: Condizioni Generali di Fornitura

IVA:	a carico del Cliente
Tempi di attivazione:	max 45 gg dalla data di ricevimento del Vs. ordine
Fatturazione:	Una Tantum alla consegna con collaudo positivo
Pagamento:	30 gg data fattura
Validità dell'offerta:	30 giorni dalla data della presente
Durata contratto	60 mesi
Luogo di consegna/esecuzione	presso sede Cliente
Esclusioni:	Sono escluse le opere murarie ed accessorie, oneri fiscali e quant'altro non espressamente indicato nella presente.
Posizione Antimafia:	Nulla osta ai fini dell'art.10 della Legge 575 del 31 maggio 1965 e s.m.i.
D.Lgs. 231/2000:	L'offerente dichiara che in tutte le attività svolte ai fini della procedura in oggetto, sono state rispettate le disposizioni contenute nel "Codice Etico" e nei "Principi di Comportamento con la Pubblica Amministrazione", adottati dal Gruppo Telecom Italia. Telecom Italia si impegna altresì all'osservanza di dette disposizioni in tutte le fasi di negoziazione con la Pubblica Amministrazione che dovessero intervenire successivamente alla presentazione dell'offerta.
D.Lgs. 81/2008:	Il Cliente, con l'accettazione della presente offerta, certifica che non sussistono rischi specifici e/o interferenziali ai sensi del Decreto Legislativo n. 81 del 2008 e s.m.i. per il personale che dovrà eseguire i lavori. Viceversa, si impegna a fornire esplicita informazione all'offerente ed a rendere tempestivamente disponibile al medesimo la documentazione prevista ai sensi di Legge.
D.Lgs. 196/2003:	Il trattamento dei dati personali resi disponibili dal Cliente per la fornitura oggetto della presente proposta avverrà nel rispetto delle disposizioni di Legge in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs.196/2003 e successive modificazioni e integrazioni), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati esclusivamente per finalità connesse alla suddetta fornitura. Per ogni ulteriore indicazione sull'utilizzo dei dati personali del Cliente e sui Suoi diritti, è disponibile, sui siti internet www.telecomitalia.it e www.tim.it - link "Privacy" - l'informativa predisposta ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003).
Trattamento dei dati personali	Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio, avverrà nel rispetto del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'Informativa privacy, in allegato al contratto oppure consultabile al link privacy sul sito telecomitalia.com
Legge 136/2010:	L'offerente assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche. L'offerente si impegna altresì a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura (Ufficio territoriale del Governo della Provincia di competenza) della notizia dell'eventuale inadempimento della propria controparte (subappaltatore o subcontraente) rispetto agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

INFRASTRUTTURA IAAS
CLOUD COMPUTING

ISTITUTO NAZIONALE DI OCEANOGRAFIA E DI GEOFISICA SPERIMENTALE (OGS)

ALLEGATO TECNICO DI OFFERTA

OGS – INFRASTRUTTURA IAAS IN CLOUD COMPUTING

EMESSO **CE.PS/NE Enterprise Pre Sales Nord Est**

DATA **06/10/2022**

CODICE DOCUMENTO: **TLC22MSO**

Versione: **1**

REDATTO:	CE.PS/NE	Ottone Maurizio Grasso
VERIFICATO/ APPROVATO:	CE.PS/NE	Lara Munaretto
LISTA DI DISTRIBUZIONE:	CE.SL/NE Cliente	Barbara Galopin Paolo Comelli
CERTIFICAZIONE QUALITA'	Il Sistema per la Gestione Qualità di TELECOM ITALIA SpA – Strutture Commerciali Clientela Affari - è conforme alla norma ISO 9001:2015 per le attività di *ideazione, progettazione, sviluppo, commercializzazione e assistenza post vendita di soluzioni relative a prodotti, sistemi e servizi di telecomunicazione fissi e mobili, ed informatici; gestione, coordinamento e supervisione dei relativi servizi di realizzazione e manutenzione.* Certificato N.9111.TEL9 scadenza 7-11-2023 CSQ.	

Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta ed il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia

INDICE

0 EXECUTIVE SUMMARY 6

1 RIFERIMENTI 6

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO 6

2.1 **Organizzazione del cliente e situazione attuale 6**

2.2 **Tipologia dei dati trattati 7**

2.3 **Esigenze espresse 8**

3 REQUISITI DI PROGETTO E BENEFICI ATTESI 8

3.1 **Requisiti espliciti 8**

3.2 **Requisiti impliciti / Requisiti cogenti per norme e regolamenti 8**

3.3 **Benefici attesi 8**

4 SOLUZIONE PROPOSTA 9

4.1 **Architettura del sistema e tecnologie adottate 9**

4.2 **Configurazione e dimensionamento 9**

4.2.1 Servizi 9

4.2.2 Risorse computazionali previste 10

4.2.3 Licensing 11

4.3 **Condizioni di utilizzo/ gestione dei rischi di progetto 12**

5 ATTIVITÀ E TEMPI PER LA REALIZZAZIONE 12

5.1 **Attività previste per la realizzazione 12**

5.2 **Attività / predisposizioni a cura Cliente 13**

5.3 **Piano di realizzazione 13**

5.4 **Prove di collaudo e criteri di accettazione 13**

5.5 **Servizi (Gestione e manutenzione, …altri servizi a corredo) 14**

5.5.1 Servizi (Gestione e manutenzione, …altri servizi a corredo) 14

5.5.2 Il Modello IT Service Management di TIM 15

5.5.3 Customer Service 16

5.5.4 Gestione Operativa 17

5.5.5 Servizi di storage 17

5.5.6 Startup sistemi 18

5.5.7 Sintesi SLA di riferimento 19

REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al documento.

DESCRIZIONE MODIFICA	VERSIONE	DATA
Prima emissione.	1	06/10/2022

0 EXECUTIVE SUMMARY

Il presente documento illustra l'offerta tecnica proposta da TIM Telecom Italia per il Cliente **ISTITUTO NAZIONALE DI OCEANOGRAFIA E DI GEOFISICA SPERIMENTALE (OGS)**[1] relativa alla realizzazione di una infrastruttura IAAS in cloud computing in sostituzione di un'infrastruttura analoga fornita nell'ambito della convenzione SPC Cloud e già in esercizio.

1 RIFERIMENTI

- Offerta Commerciale Hosting Evoluto

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 Organizzazione del cliente e situazione attuale

L'infrastruttura in esercizio in esercizio in SPC Cloud e che verrà replicata il più fedelmente possibile in ambiente VMWare nell'ambito della soluzione Hosting Evoluto di TIM è la seguente:

2 VM Medium

Virtual Machine -Canone-	**VM2 - Medium - Canone**	2 vCPU 4 GB RAM 1 TB HD 1 vNetwork (1 IP pubblico + 15 IP privati)

1 VM Extra Large

Virtual Machine -Canone-	**VM 4 - XLarge - Canone**	4 vCPU 8 GB RAM 4 TB HD 1 vNetwork (1 IP pubblico + 15 IP privati)

Le VM sono accessibili tramite Internet pubblica, protette da firewall, non sottoposte a backup da parte di TIM.

[1] Di seguito il Cliente

2.2 Tipologia dei dati trattati

Il Cliente dichiara sotto la propria responsabilità, che i dati trattati da Telecom in relazione ai Servizi di cui al Profilo/Offerta Commerciale allegato alla presente Proposta di Attivazione sono riconducibili, secondo la classificazione prevista del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs 196/2003), a:

- Dati personali

Vista la natura del dato,

- Il contratto standard contiene le clausole necessarie all'adempimento degli obblighi GDPR da parte di TIM
- Non sono previsti particolari accorgimenti per l'accesso ai dati.

Con riferimento all'applicazione del nuovo Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation – GDPR), pubblicato in data 4/5/2016 sulla Gazzetta Ufficiale della U.E. , ed in relazione ai contratti di servizio in corso siglati in data precedente e la cui durata ed effetti si protraggono oltre alla data di applicazione del GDPR e ai contratti di nuova stipula, in virtù dei quali l'azienda cliente abbia nominato TIM "responsabile del trattamento" ai sensi del d.lgs 196/2003, a partire dal 25 maggio 2018 TIM adotterà le seguenti determinazioni:

- La nomina di TIM a "responsabile del trattamento" assume validità legale anche ai sensi del Regolamento UE 2016/679, nei limiti temporali previsti dai contratti in corso.
- TIM potrà nominare direttamente i propri fornitori "responsabili del trattamento" in relazione ai trattamenti svolti sui dati personali di cui è titolare il Cliente, previa richiesta di autorizzazione all'azienda stessa.
- TIM conserverà nel proprio Registro dei Trattamenti le informazioni previste dal GDPR e relative al servizio contrattualizzato con il Cliente. La registrazione sarà mantenuta anche successivamente alla data di cessazione del servizio contrattualizzato.
- Nel caso TIM rilevi violazioni di dati personali (c.d. "databreach") di cui il Cliente è titolare, TIM ne darà tempestiva segnalazione.
- Ove applicabile in relazione al servizio contrattualizzato e nel rispetto dei contratti in corso e delle normative in vigore, TIM fornirà al Cliente il supporto per permettere l'esercizio degli ulteriori diritti previsti dal GDPR da parte delle persone fisiche interessate.
- I servizi erogati al cliente in virtù dei contratti in corso sono stati acquisiti da terze parti soggette a stringenti vincoli contrattuali o sviluppati da TIM secondo metodologie già conformi al principio della *privacy by design* e *by default*. In particolare, tramite l'applicazione del processo di *risk analysis* e l'adozione di policy interne di sicurezza e compliance Privacy, TIM ha definito le misure di sicurezza adeguate alla protezione dei dati personali trattati nelle proprie piattaforme. Ad esse si aggiungono, ove applicabile e in relazione al servizio, le misure di sicurezza specifiche per rispondere alle esigenze del cliente e previste dai contratti in corso. In calce alla presente comunicazione è allegato l'elenco delle misure definite da TIM per la protezione dei dati personali.
- Per i nuovi servizi che saranno caratterizzati da una valutazione del rischio significativa e che verranno progettati e contrattualizzati successivamente il 25/5/2018, TIM effettuerà il Privacy Impact Assessment (PIA) previsto dal GDPR che sarà messo a disposizione su richiesta del Cliente.
- TIM tratta i dati personali di cui il Cliente è titolare nei propri datacenter collocati sul territorio italiano. Solo nei casi previsti dal servizio contrattualizzato, a partire dal 25/5/2018 TIM applicherà le garanzie previste dal GDPR per il trasferimento extra-EU, previa autorizzazione del Cliente, dei dati personali di cui l'azienda stessa è titolare.
- TIM fornirà supporto al Cliente per lo svolgimento delle attività di verifica dei trattamenti svolti da TIM in qualità di responsabile, relativamente ai dati personali di cui è titolare e previo accordo che stabilisca le modalità e i corrispettivi.
- I riferimenti del Data Protection Officer del Gruppo TIM sono i seguenti:
  recapito: Data Protection Officer, via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano

  indirizzo e-mail: dpo.clientibusiness.tim@telecomitalia.it

2.3 Esigenze espresse

Il Cliente richiede la realizzazione di una infrastruttura virtuale in cloud computing per la messa in produzione di un sistema gestionale a supporto di un sistema di prenotazione visite che verrà utilizzato nelle sue sedi distribuite sul suo territorio di pertinenza.

Il sistema dovrà erogare il servizio su rete Internet

Relativamente alla copertura oraria di gestione del servizio, viene richiesto un servizio No Stop, H24 7x7.

La gestione sistemistica ed applicativa del sistema è in carico al cliente; TIM avrà la gestione operativa: la piattaforma IAAS dal livello Hypervisor incluso in giù.

3 REQUISITI DI PROGETTO E BENEFICI ATTESI

3.1 Requisiti espliciti

Nuova piattaforma in alta affidabilità, altamente scalabile e completamente gestita.

3.2 Requisiti impliciti / Requisiti cogenti per norme e regolamenti

Vedi paragrafo 2.2

3.3 Benefici attesi

Tra i principali benefici, evidenziamo:

- efficienza: il progetto consente al Cliente di erogare i servizi connessi al suo Core Business
- efficacia: il progetto consente l'incremento dei ricavi relativi a aree di business già presidiate dal Cliente

4 SOLUZIONE PROPOSTA

La soluzione proposta prevede la realizzazione di una piattaforma di erogazione presso la farm Easy DC Hosting Evoluto di Rozzano (MI), connessa alla rete pubblica Internet mediante NAT.

È prevista la gestione operativa dal livello S.O ed Antivirus (Ubuntu 20.04 LTS 64 bit e AV TrendMicro). in giù a cura Control Room di TIM.

4.1 Architettura del sistema e tecnologie adottate

L'architettura realizzata è conforme a quanto previsto dall'offerta Nuvola IT Hosting Evoluto la quale prevede un servizio di Virtual Hosting che integra risorse Hardware, Servizi di Gestione, Rete di Accesso al servizio e Servizi di Sicurezza, per ospitare con massima flessibilità i Sistemi Informativi del Cliente.

L'ambiente previsto per il Cliente è basato su tecnologia x86 e prevede la realizzazione di Virtual Machine con Sistemi Operativi Linux Ubuntu 20.04.

Il virtualizzatore previsto è VMWare (6.7 o superiore); l'hardware a supporto è di classe enterprise, ridondato in tutte le componenti tecniche ed è fornito da Big Player di mercato.

4.2 Configurazione e dimensionamento

4.2.1 Servizi

- Bundle : Base Management
- Copertura oraria apertura ticket NO STOP : H24, 7x7
- Copertura oraria apertura ticket risoluzione problemi: Professional (vedi 5.5.7 Sintesi SLA di riferimento)
- KPI : Standard
- Tariffazione : Flat
- Network:
  - VDOM: dedicato
  - Internet banda condivisa 10 Mb/s
  - N. 3 IP pubblico in NAT

La modalità di tariffazione è : FLAT (per tutte le componenti infrastrutturali, inclusa la banda Internet di 10 Mb/s)

4.2.2 Risorse computazionali previste

Label Server	Tipo VM	SO	Core	Ram Tot.	Storage Tipo	Backup Tipo
Server_VMMedium_1	WS - WebServer	Ubuntu 20 LTS 64 bit	2	4	FC - BOOT (50 GB)	nessuno
					FC - DATI (1000 GB)	nessuno
Server_VMMedium_2	WS - WebServer	Ubuntu 20 LTS 64 bit	2	4	FC - BOOT (50 GB)	nessuno
					FC - DATI (1000 GB)	nessuno
Server_VMXLarge	XX - Generico	Ubuntu 20 LTS 64 bit	4	8	FC - BOOT (50 GB)	nessuno
					FC - DATI (1000 GB)	nessuno
					FC - DATI (1500 GB)	nessuno
					FC - DATI (1500 GB)	nessuno

Le VM hanno service class Premium (VCPU dedicata al 50%).

Tutte le VM saranno attestate su una medesima VLAN ed avranno. IP privati mediante i quali potranno comunicare tra loro. Tutte le VM avranno un indirizzo IP pubblico

Non è previsto alcun tipo di backup.

4.2.3 Licensing

L'offerta Hosting Evoluto include già il seguente licensing:

- Virtualizzatore VmWare,
- Antivirus TrendMicro

4.3 Condizioni di utilizzo/ gestione dei rischi di progetto

L'architettura dell'intera piattaforma di hosting evoluto è realizzata con tecnologie di fascia enterprise e in alta affidabilità che consentono di minimizzare disservizi legati al malfunzionamento di componenti HW.

L'attuale piattaforma in produzione e il progetto in fase di presentazione, non prevedono il servizio di Backup e Disaster Recovery/Business Continuity che consentirebbe di elevare ulteriormente il grado di affidabilità della soluzione riducendo il rischio per il Cliente.

Il Cliente gestirà quindi in autonomia l'alta affidabilità delle VM

Tale piattaforma nativamente integra un servizio di DR/BC realizzato nel campus di Rozzano e Cesano Maderno; pertanto, in caso di mutate esigenze è possibile ipotizzare l'attivazione di tale servizio prevedendo una fase progettuale volta a definire i nuovi elementi tecnici ed economici.

5 ATTIVITÀ E TEMPI PER LA REALIZZAZIONE

5.1 Attività previste per la realizzazione

Per la realizzazione del progetto si prevedono le seguenti attività:

- Redazione della documentazione esecutiva in collaborazione con il Cliente.

  Tale documentazione riporterà tutte le informazioni necessarie al delivery, quali dimensionamenti, piani di indirizzamento, policy di fw e backup, ecc. .
- Gestione documentale per avvio OL
- Creazione dei servizi di connettività
  - Banda Internet 10 Mb/s
- Creazione delle nuove VM
- Hardening dei sistemi e VA
- Test funzionali a cura Cliente con Control Room a supporto
- Verifica assegnazione delle risorse a cura del Cliente
- Installazione applicativa a cura Cliente
- Test e collaudo

Nella fase di progettazione esecutiva, verranno redatte tutte le informazioni tecniche di dettaglio necessarie per la realizzazione del nuovo ambiente; in questa fase verrà esportato un diagramma di Gantt che riporterà la pianificazione delle attività e relative tempistiche.

5.2 Attività / predisposizioni a cura Cliente

Nessuna

5.3 Piano di realizzazione

Per il completamento della realizzazione dell'ambiente sono previsti indicativamente **45 giorni lavorativi** dalla comunicazione di accettazione.

Le fasi di migrazione e test verranno concordate successivamente con il Cliente a valle della disponibilità dei nuovi sistemi da predisporre nel DC Rozzano.

5.4 Prove di collaudo e criteri di accettazione

Al termine della realizzazione saranno effettuate le prove di collaudo funzionali necessarie per verificare le funzionalità previste del progetto in riferimento ai requisiti documentati. Alla verifica sarà invitato anche il referente individuato dal Cliente. La verifica dell'esito positivo delle prove di collaudo costituisce il criterio di accettazione formale della soluzione.

Eventuali modifiche di configurazione necessarie e riscontrate a valle del collaudo, saranno successivamente gestite mediante i servizi di assurance tradizionali (Change request).

FUNZIONE DA VERIFICARE	METODO DI CONTROLLO/misura /risultati attesi
Raggiungibilità del server virtuali	Accesso HTTP su porta 80/443 Accesso mediante SSH (porta 22) Accesso su porta 1800 solo per il Server_VMXLarge
Assegnazione risorse computazionali	Verifica sistemistica a livello di sistema operativo, su VCore, RAM, Storage e interfacce di rete.

I test di base che il Cliente deve eseguire a conferma della corretta e definitiva implementazione dei servizi contrattualizzati dovranno essere effettuati entro 15 giorni dalla comunicazione da parte di TIM dell'avvenuta consegna dei servizi oggetto del contratto.

Trascorsi i 15 giorni e/o riscontrato l'esito positivo dei test menzionati, si considera l'accettazione del progetto in toto da parte del Cliente ai fini amministrativi.

5.5 Servizi (Gestione e manutenzione, …altri servizi a corredo)

Riportiamo di seguito le competenze relative ai servizi di gestione, concordati con il Cliente ed in continuità con i servizi attualmente in produzione.

Il profilo di riferimento è :

BASE MANAGED – BUNDLE HELP DESK & OPERATIONS

copertura oraria NO STOP (7 x 7, H24)

- **Gestione Operativa: a cura TIM Telecom Italia**
- **Gestione Sistemistica: a cura del Cliente**
- **Gestione Middleware: a cura Cliente**
- **Gestione applicativa: a cura Cliente**

5.5.1 Servizi (Gestione e manutenzione, …altri servizi a corredo)

La componente dell'offerta Hosting Evoluto relativa ai Servizi di Gestione è organizzata in bundle di servizi, che realizzano attività elementari, differenziati in 3 tipologie di aggregazione.

I 3 bundle così previsti definiscono uno specifico raggruppamento di servizi elementari; tali servizi elementari all'interno di ciascun bundle possono essere integrati con alcuni servizi opzionali nell'ambito dello stesso bundle, aggiuntivi a quelli previsti di default.

I 3 bundle vanno intesi come mutuamente esclusivi nel senso che bundle più complessi includono gli stessi servizi elementari dei bundle meno complessi e, quindi, ciascun raggruppamento risulta di fatto auto consistente nel connotare la componente Servizi di Gestione configurata in offerta.

Nella tabella seguente viene schematizzato quanto esposto finora.

Base Managed	Full Managed	Full Managed Plus
BUNDLE HELP DESK & OPERATIONS	**BUNDLE SYSTEM MANAGEMENT**	**BUNDLE MID & APPS MANAGEMENT**
Customer Service	Customer Service	Customer Service
Gestione Operativa	Gestione Operativa	Gestione Operativa
Servizi di Storage	Servizi di Storage	Servizi di Storage
Gestione Backup Sistema Operativo	Gestione Backup Sistema Operativo	Gestione Backup Sistema Operativo
Gestione Backup Dati	Gestione Backup Dati	Gestione Backup Dati
Modifica Configurazione Storage	Modifica Configurazione Storage	Modifica Configurazione Storage
Servizi di Security	Servizi di Security	Servizi di Security
Gestione Regole Firewall di piattaforma	Gestione Regole Firewall di piattaforma	Gestione Regole Firewall di piattaforma
	Gestione Sistemistica	Gestione Sistemistica
	System Fault & Performance Monitor	System Fault & Performance Monitor
	System Management	System Management
	Assurance fornitori	Assurance fornitori
	Service Management	Service Management
	Ticket reporting	Ticket reporting
	SLA reporting	SLA reporting
	Performance reporting (utilizzo risorse)	Performance reporting (utilizzo risorse)
		Application reporting
		Gestione Middleware
		Startup middleware
		Middleware Fault & Performance Monitor
		Middleware Management
		Application Management & Service Monitoring

I bundle, dal punto di vista della flessibilità, sono configurati su **base oraria standard,** oppure possono essere configurati con alcune estensioni orarie che vengono di seguito riportate, valide su ciascuno dei profili dell'offerta Hosting Evoluto.

Orari di Servizio			
Standard	**Extended**	**Saturday**	**NoStop**
Lun – Ven 8-18	Lun – Ven 8-22	Lun – Ven 8-22 Sab 8-14	0-24 x 365

NOTA: l'orario di servizio **Standard** si riferisce a giorni **NON FESTIVI**.

5.5.2 Il Modello IT Service Management di TIM

Nei paragrafi successivi è riportata la descrizione di dettaglio delle singole attività elementari indicate nei bundle dei Servizi di Gestione, esse si inquadrano in un modello di gestione delle attività di IT Service Management in linea con gli standard di mercato ITIL *(Information Technology Infrastructure Library).*

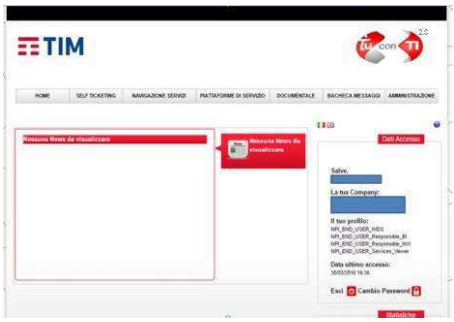
ITIL è una collezione di "Best Practices" indirizzate a migliorare e a rendere più efficace ed efficiente la gestione dei servizi erogati. ITIL definisce le linee guida su cui organizzare un miglioramento continuo dell'erogazione dei servizi IT erogati e costituisce la base su cui è stato definito lo standard ISO 20000.

La soluzione di IT Service Management di TIM, definita su base ITIL, implementa un modello di funzionamento e di strutturazione dei processi interni che abilitano la possibilità di erogare ai clienti modalità/capability evolute di gestione dei servizi in outsourcing.

Il modello di gestione IT Service Management di Telecom Italia espone verso il Cliente un portale unico di accesso **TuConTI2.0** attraverso il quale ha la possibilità di fruire dei Servizi di Gestione.

Per accedere a tali funzionalità, sono previste due differenti modalità in base alla tipologia di utenza:

- utenti registrati su portale TuConTI2.0: gli utenti accedono direttamente al portale TuConTI2.0 – https://tuconti20.telecomitalia.it - per fruire delle funzionalità di IT Service Management;
- in alternativa gli utenti possono accedere ai servizi di caring standard (segnalazione incident, request for change, servce request,…) anche tramite il classico sistema di help desk telefonico



Il portale web consente l'accesso in modalità Single Sign On a tutte le componenti applicative della piattaforma.

5.5.3 Customer Service

I Servizi di Gestione si basano su un approccio Self Caring, ossia sulla gestione delle segnalazioni/richieste verso Telecom Italia in modalità navigabile.

Il portale UAP consente all'utente di inserire le proprie richieste (segnalazioni anomalie, richieste di servizio, richieste di cambiamenti,…) tramite una interfaccia web; tramite la console web l'utente finale può controllare lo stato delle proprie richieste, apportare aggiornamenti, visualizzare il proprio modello del servizio.

L'utilizzo di tale strumento assicura l'efficacia e l'efficienza delle attività di assurance Cliente, quali ad esempio:

- aprire e gestire ticket di **incident**. I ticket di incident fanno riferimento a malfunzionamenti o comunque a funzionamenti che si discostano dalla normale operatività di un componente o di un servizio (ad esempio un portale non più raggiungibile); la corretta gestione dell'incident assicura una tempestiva risoluzione del malfunzionamento eventualmente attraverso utilizzo di workaround temporanei per minimizzare il disservizio verso il Cliente
- aprire e gestire **change request.** Le change request sono richieste di modifiche al servizio erogato oppure richieste che, per essere soddisfatte, prevedono la modifica delle configurazioni in essere (es. update della configurazione sw,…)
- effettuare **richieste di servizio**, ovvero richieste, da parte del Cliente, di una prestazione contrattualizzata (ad esempio un backup)
- effettuare interrogazioni sugli incident, i problem e le change e produrre la relativa reportistica;
- monitorare i tempi di lavorazione dei ticket e correlarli a soglie definite in funzione dei livelli di servizio contrattualizzati.
- La Control Room è il centro servizi di Telecom Italia che si occupa di monitorare e gestire le infrastrutture ICT ospitate nei Data Center. In Control Room opera esclusivamente personale tecnico e sono presenti le competenze specialistiche su tutte le tecnologie informatiche gestite.
- La Control Room riceve direttamente le segnalazioni del referente tecnico del Cliente (amministratore del server), o sua persona preventivamente delegata.
- Le segnalazioni possono riguardare malfunzionamenti tecnici o attività di change laddove l'operatività rientri nella responsabilità di Telecom Italia.
- Le segnalazioni possono pervenire oltre che con l'apertura diretta di un ticket da parte del Cliente (sistema self-ticketing) anche tramite chiamata telefonica ad un numero verde.
- NB: La mail è comunemente utilizzata per il colloquio quotidiano tra il Cliente e la Control Room. Nel caso di segnalazioni inoltrate via mail, tuttavia, la Control Room non fornisce alcuna garanzia di reattività, sia in orario di servizio che fuori orario (estensione del customer service). L'utilizzo di tale mezzo di comunicazione è pertanto sconsigliato per attività urgenti o di assurance.

La Control Room:

- riceve, qualifica e valida le richieste pervenute e, nel caso delle chiamate, aprendo il relativo ticket;
- effettua una prima analisi della richiesta sulla base delle indicazioni del Cliente
- attiva le opportune strutture di supporto tecnico per gestire la richiesta
- controlla lo stato di avanzamento dei ticket immessi
- fornisce al Cliente aggiornamenti periodici sulle richieste in corso
- informa il Cliente del completamento della richiesta, provvedendo alla chiusura del ticket e restando successivamente in attesa della conferma del Cliente stesso.

5.5.4 Gestione Operativa

Il servizio è erogato dalla Control Room che, tramite personale specializzato, interviene nella gestione ordinaria dei sistemi. L'attività **puramente reattiva** consiste nel coordinamento degli interventi necessari sulle infrastrutture negli Internet Data Center di Telecom Italia; tali interventi possono riguardare malfunzionamenti tecnici o richieste del Cliente (variazioni di configurazione fisica di apparati, accessi fisici in IDC, attività di prossimità, etc).

La Control Room effettua una prima analisi della segnalazione/richiesta pervenuta al Customer Service e, sulla base delle indicazioni del Cliente:

- si attiva per l'intervento necessario coordinando le opportune strutture di supporto tecnico all'interno degli IDC, responsabili della gestione dei servizi e delle facilities messi a disposizione del Cliente (punti lan, firewall ([2]), rack, accessi fisici, riavvii, manutenzione fornitori…) e, se previsto, le altre strutture di supporto specialistico Telecom Italia;
- controlla lo stato di avanzamento della segnalazione.

NB: Nel caso di attivazione di fornitori per la manutenzione hw/sw su asset del Cliente, la responsabilità di Telecom è limitata alla sola attivazione del fornitore stesso: il Cliente non può rivalersi su Telecom in caso di mancato rispetto da parte del fornitore terzo di eventuali livelli di servizio (SLA) contrattualizzati dal Cliente.

5.5.5 Servizi di storage

Back-up/restore

Il servizio di back-up/restore garantisce al Cliente il salvataggio dei dati presenti sui server, su supporti magnetici contenuti in librerie con alto livello di sicurezza, oppure più di recente su sistemi disco. Tale servizio garantisce il recupero dei dati, in caso di perdita dovuta a guasti hardware o malfunzionamenti del software, permettendone la ricostruzione ad una certa data.

Telecom Italia mette a disposizione un servizio di **configurazione**, **attivazione**, **gestione** e **monitoraggio** del servizio di back-up sottoscritto dai propri Clienti; analogamente viene resa disponibile la funzione di **restore** dei dati archiviati nel caso il Cliente lo richieda.

Il servizio include:

- l'attivazione del servizio secondo politiche concordate con il Cliente
- la schedulazione delle attività di back-up tramite LEGATO Networker oppure tramite il prodotto Veeam Backup (per gli ambienti virtualizzati in tecnologia VmWare)
- l'esecuzione del back-up e l'eventuale funzione di restore
- la gestione infrastruttura hw e sw
- la conservazione e svecchiamento dei dati del back-up secondo le policy stabilite
- monitoring del servizio H24 7x7
- report mensile delle attività effettuate (solo con il profilo Full managed e Full Managed Plus e non disponibile con il prodotto Veeam).

In servizio **non comprende**:

- licenze per moduli aggiuntivi rispetto a quelli della suite LEGATO Networker indicata al par. 6.2.7
- eventuali componenti HW dedicati (p.e. appliance per remote vaulting)
- doppia copia dei supporti (eventualmente valutabile a progetto)
- consegna supporti al Cliente (eventualmente valutabile a progetto) .

Per gli ambienti IBM System i il backup viene effettuato tramite lo strumento proprietario IBM Backup, Recovery, Media Services (BRMS). La relativa licenza è compresa nel prezzo del server virtuale.

La disponibilità delle attività di Restore è in accordo con il profilo di Customer Support acquisito.

Modifica configurazione Storage

I servizi di Storage mettono a disposizione del Cliente spazio disco per la memorizzazione dei dati; sulla base della configurazione storage iniziale, prevista secondo le specifiche esigenze del Cliente secondo quanto rappresentato al paragrafo 6.3, l'attività realizza configurazioni successive scaturenti da richieste di modifica effettuate dal Cliente.

Nota per il bundle di servizi "Help Desk & Operation"

Nel caso in cui tale attività sia richiesta nell'ambito del bundle di servizi "Help Desk & Operation" in cui le operazioni di change management non sono contemplate a carico di Telecom Italia, lo sla di risoluzione della richiesta di modifica avviene secondo il criterio "best effort" e comunque secondo gli orari del profilo di Customer Support/Gestione Operativa acquisito.

Per esigenze particolari è necessario sempre verificare eventuale effort a carico Control Room.

5.5.6 Startup sistemi

La Control Room esegue sui sistemi tutte le configurazioni propedeutiche alla messa in esercizio dei sistemi. Opera su hw già installato a rack, acceso e collegato in rete, sul quale effettua le seguenti attività:

- configura e personalizza il Sistema Operativo secondo le necessità dell'ambiente applicativo e le richieste del Cliente
- verifica la configurazione ed assegnazione dello storage necessario, come da specifiche realizzate dal DC
- configura le policy di sicurezza necessarie per la protezione dei dati, secondo le norme di legge e gli standard di sicurezza
- crea le utenze amministrative e non
- definisce ed esegue un piano di test prima del rilascio in esercizio
- esegue l'hardening del sistema operativo e il VA di delivery
- redige i documenti tecnici di supporto per la gestione della piattaforma
- verifica l'installazione degli agent necessari per il backup come da impostazioni effettuate dal DC

Il servizio comprende:

- la creazione di utenze per la gestione del sistema, per il Cliente ed eventuali fornitori (max 10). Tutte le utenze e la configurazione del sistema dovranno obbligatoriamente sottostare alle misure necessarie per garantire la sicurezza dei sistemi e dei dati (D.L.196/03, ISO27001)

Il servizio **non comprende**:

- Il tuning degli ambienti
- la creazione e la gestione di utenze su sistemi di controllo accesso o applicativi (ad esempio, account su LDAP, mailbox,) che sono comunque valutabili a progetto.

5.5.7 Sintesi SLA di riferimento

LEGENDA
• Funzionalità di default nell'Offerta
O Funzionalità disponibile ma opzionale
N/A Funzionalità non disponibile
INT. KPI utilizzato da Telecom Italia per monitorare l'erogazione del servizio

HOSTING evoluto

TABELLA SLA /KPI

		KPI NEW STANDARD	NEW STANDARD			KPI PROFESSIONAL	PROFESSIONAL			KPI BUSINESS	BUSINESS		
			Bundle Help Desk & Operations	Bundle System Management	Bundle Mid & Apps Management		Bundle Help Desk & Operations	Bundle System Management	Bundle Mid & Apps Management		Bundle Help Desk & Operations	Bundle System Management	Bundle Mid & Apps Management
Disponibilità oraria Canali di Assistenza (**)			H24 per 365gg										
Customer Service			•	•	•		N/A	•	•		N/A	•	•
Tempestività nella presa in carico degli incident Bloccanti (priorità 1)	*INT/CONTR*		4 h (P1)	4 h (P1)	4 h (P1)		-	2 h (P1)	2 h (P1)		-	30 min (P1)	30 min (P1)
Tempestività nella presa in carico degli incident Non Bloccanti (P2)	*INT/CONTR*		8 h (P2)	8 h (P2)	8 h (P2)		-	4 h (P2)	4 h (P2)		-	1 h (P2)	1 h (P2)
Gestione Sistemistica													
Uptime dei sistemi	*INT/CONTR*		-	99,00%	99,00%		-	99,25%	99,25%		-	99,50%	99,50%
Tempestività nell'evasione degli Incident di Gestione Sistemistica	*INT/CONTR*		-	12 h (P1)	12 h (P1)		-	8 h (P1)	8 h (P1)		-	6 h (P1)	6 h (P1)
	INT/CONTR		-	72 h (P2)	72 h (P2)		-	48 h (P2)	48h (P2)		-	36 h (P2)	36 h (P2)
Gestione Middleware													
Tempestività nell'evasione degli Incident di Gestione Middleware (solo sistemi di fascia entry)	*CONTR*			-	14 h (P1)		-	-	10 h (P1)		-	-	8 h (P1)
	CONTR		-	-	72 h (P2)		-	-	48 h (P2)		-	-	36 h (P2)
Servizi di Storage													
Orario di serviizo			Lun- Ven. 8-18										
% di successo nell'esecuzione di Job di Backup	*INT/CONTR*		-	97%	97%		-	98%	98%		-	99,9% (*)	99,9% (*)
Tempestività nell'avvio delle attività di Backup & Restore	*INT/CONTR*		-	12 h	12 h		-	8 h	8 h		-	6 h	6 h
Rispetto della pianificazione delle attività di Change Configuration dello Storage (Change complex)	*INT/CONTR*		-	85%	85%		-	90%	90%		-	95% (*)	95% (*)
Service Management													
Tempestività nella produzione e consegna dei report periodici	*CONTR*		-	20 BD	20 BD		-	20 BD			-	20 BD	20 BD

NOTE
P1 Incident bloccanti (priorità 1)
P2 Incident non bloccanti (priorità 2,3,4)
(*) solo per tecnologia Veeam
(**) orario valido esclusivamente per Assurance.