

# Argea

Agenzia regionale  
per il sostegno all'agricoltura



REGIONE  
AUTONOMA  
DELLA SARDEGNA

## Servizio Sistemi Informativi

### DISCIPLINARE TECNICO

**PER IL SERVIZIO DI CONSULENZA E SUPPORTO  
SPECIALISTICO SUL SISTEMA INFORMATIVO ARGEA**

**Biennio 2023-2024**

*Redatto dall' U. O. Infrastrutture Sicurezza e Manutenzioni Informatiche*

## **Premessa**

L'oggetto della fornitura è il servizio di consulenza e supporto specialistico al personale del Servizio Sistemi Informativi Argea, nell'ambito delle attività volte a gestire, mantenere ed evolvere il sistema informativo dell'Agenzia Argea.

Nello specifico il servizio di consulenza e supporto specialistico investe tre macro aree che andranno considerate nella loro totalità:

- Infrastruttura di rete,
- Infrastruttura sistemistica,
- Sistema di telefonia VOIP

## **Art. 1 - Contesto di riferimento**

L'agenzia Argea opera in tutto il territorio regionale della Sardegna e consta di una sede centrale a Cagliari e 22 sedi periferiche, per un totale di circa 500 clients.

### **Infrastruttura di rete**

In ciascuna sede periferica l'architettura di rete LAN è basata sullo standard ethernet e gestita con apparati attivi HP di layer 2, collegati alla sede centrale tramite connettività HDSL con tecnologia MPLS, fornita da gestori esterni nell'ambito di contratti con SPC (Fastweb) e RTR (Regione Sardegna).

Presso la sede centrale, situata a Cagliari in via Caprera 8, la rete LAN è al servizio di circa 150 clients, è basata sullo standard ethernet e gestita con 6 apparati attivi HP di layer 2 e 3, interconnessi con il centro stella tramite dorsali in fibra ottica terminate presso il data center ubicato nello stesso edificio.

Nel datacenter sono ospitati i seguenti apparati di networking:

- una coppia di firewalls Check Point serie 5000 in modalità HA per l'interconnessione tra le varie componenti del network e dei sistemi nonché per la gestione della connettività da e verso internet, SPC, RTR. Gli apparati gestiscono inoltre le funzionalità di Firewalling, Application Control e URL Filtering, IPS, VPN, Remote Access SSL, Clustering, Identity Awareness,;
- una coppia di switch di core HP Serie 5400, layer 3 in modalità HA, per la gestione delle Vlan delle varie sezioni del sistema informativo e interVlan Routing, di alcune aree;
- il router di interconnessione con la rete SPC;
- le porte in fibra ottica per l'interconnessione verso la RTR;

Presso la sede di Oristano, situata in Via Cagliari 276, la rete LAN è al servizio di circa 50 clients, è basata sullo standard ethernet e gestita con n. 3 apparati attivi Cisco di layer 2, interconnessi con il centro stella tramite dorsali in rame e fibra ottica, terminate nel data center ubicato nello stesso edificio.

In tale sede sono attivati i vari servizi necessari per la funzionalità di back up e Disaster Recovery.

Nel datacenter sono ospitati i seguenti apparati di networking:

- una coppia di firewalls Fortinet serie 200 in modalità HA per l'interconnessione tra le varie componenti del network e dei sistemi nonché per la gestione della connettività da e verso internet, SPC, RTR. Gli

apparati gestiscono inoltre le funzionalità di Firewalling, Application Control e URL Filtering, IPS, VPN, Remote Access SSL, Clustering, Identity Awareness;

- una coppia di switch di core HP Serie 2900, layer 3 in modalità HA, per la gestione delle Vlan delle varie sezioni del sistema informativo e interVlan Routing, di alcune aree;
- il router di interconnessione con la rete SPC e RTR;

### ***Infrastruttura sistemistica***

Il sistema Informativo dell'Agenzia Argea è basato su una piattaforma ibrida virtuale/fisica, con il nodo centrale attivo situato a Cagliari e un sito in stand by di Disaster Recovery ubicato a Oristano.

#### ***a) Il datacenter centrale***

Il Datacenter centrale è situato a Cagliari, al quarto piano della sede Argea in Via Caprera, 8, in una sala attrezzata con tutti i criteri di sicurezza necessari, attualmente i componenti di sistema sono dislocati all'interno di un unico rack, mentre un secondo rack è dedicato agli apparati di rete e sicurezza.

Il rack dedicato ai sistemi è così configurato:

- N° 2 Server Lenovo SR 650, SO VmWare ESX in configurazione HA. V Sphere 8
- N° 1 unità SAN Lenovo DE 2000H, configurata come data storage della piattaforma VSphere
- Una unità SAN ISCSI Qnap QNAP TS-809U da 8 dischi SAS per un totale di 8 Tb, configurata come data repository del server di backup
- N° 1 apparato Dell configurato come application server e DB ORACLE
- N° 1 apparato per la gestione del back up Arcserve, modello UDP 9000

#### ***b) Il datacenter di Disaster Recovery - Oristano***

Il Datacenter secondario, con funzionalità di Disaster Recovery, è situato a Oristano, al 2° piano della sede Argea in Via Cagliari n° 276, in una sala attrezzata con tutti i criteri di sicurezza necessari, i componenti di sistema sono dislocati all'interno di un unico rack, mentre un secondo rack è dedicato agli apparati di rete e sicurezza.

Il rack dedicato ai sistemi è così configurato:

- N° 2 Server HP gen10, SO VmWare ESX in configurazione HA V Sphere 8
- una unità SAN ISCSI modello HP Storage Works MSA2040 da 12 dischi SAS per un totale di 24 Tb, configurata come data storage della piattaforma VSphere
- N° 1 Appliance ARCSERVE 8100, per la gestione e lo storage dei file di backup.

#### ***c) i server di sito***

Ad alleggerire il traffico di rete dovuto ad autenticazioni, aggiornamenti e condivisioni sono stati installati n° 2 server periferici con funzioni di server di sito in configurazione DC – WSUS – Proxy antivirus - DFS, ai quali sono connesse unità SAN ISCSI.

Tali server sono installati nelle sedi di Sassari e Oristano.

Di seguito si elencano i servizi informatici gestiti dall'agenzia:

- Dominio basato su Active Directory con replica (Cagliari, Sassari, Oristano)
- DNS
- DHCP
- Print server
- Intranet interna
- Software autoprodotti
- Back up e disaster recovery
- WSUS
- Antivirus Centralizzato
- DB Oracle
- Web servers
- Application servers
- File servers
- Sistema VoIP

L'attuale infrastruttura hardware e software è in costante evoluzione e aggiornamento, al fine di migliorare lo standard qualitativo e di sicurezza dei servizi erogati, per cui durante il periodo contrattuale potrebbero esserci variazioni più o meno significative rispetto alla situazione sopra descritta.

### ***Infrastruttura VOIP***

La piattaforma Call Manager BE 6000 per la gestione del sistema telefonico VoIP Argea, è virtualizzata presso il data center di Cagliari.

Presso le sedi di Cagliari, Oristano, Carbonia, Nuoro e Sassari sono installati altrettanti server fisici Cisco con funzioni di SRST e connessioni verso la rete telefonica pubblica.

### ***Art. 2 - Durata contrattuale***

La durata temporale del presente servizio è pari a 24 mesi dalla data di stipula del contratto.

### ***Art. 3 - Prestazioni richieste***

Gli interventi richiesti durante il periodo contrattuale potranno riguardare ciascuna delle componenti citate all'art. 1, in modo da supportare il personale del Servizio Sistemi Informativi Argea nelle seguenti attività:

- a) - Manutenzione correttiva sistemi HW e SW informatici e telematici (da remoto e on site)
- b) - Manutenzione preventiva su sistemi e network (da remoto e on site)
- c) - Manutenzione evolutiva su sistemi e di network (da remoto e on site)
- d) - Supporto specialistico operativo su sistemi e network (da remoto e on site)
- e) - Consulenza specialistica riguardante progetti ICT specifici.
- f) - Consulenza specialistica in materia di GDPR e transizione al digitale.
- g) - Gestione guasti e/o anomalie.

### ***Art. 4 - Base d'asta***

La base d'asta è fissata in € 42.000 + iva per l'intera durata contrattuale (21.000 €/anno) ed è stata determinata prevedendo un numero massimo di ore annue pari a 233, moltiplicate per il corrispettivo orario (a base d'asta) di € 90,00 + iva.

Tuttavia, per le finalità indicate nel presente capitolato, si prevede di utilizzare un quantitativo minimo di 100 ore/anno, che saranno comunque corrisposte alla ditta aggiudicataria secondo la valorizzazione oraria indicata in sede di offerta.

Tale importo sarà corrisposto alla fine di ciascun anno contrattuale, esclusivamente nel caso in cui non si raggiunga il suddetto numero minimo di 100 ore.

## **Art. 5 - Orari e modalità di svolgimento del servizio**

La fascia oraria entro cui normalmente si svolge l'attività dell'Agenzia è la seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 14 e dalle ore 15 alle ore 19.

Tuttavia, in occasione di particolari situazioni e/o interventi in corso che impongono il protrarsi dell'orario di lavoro in giorni e orari diversi da quelli sopra indicati, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la propria disponibilità e in tal caso saranno riconosciute le dovute maggiorazioni di cui al successivo art. 8.

Tutti gli interventi dovranno essere effettuati previa richiesta dei referenti del Servizio Sistemi Informativi Argea o da persona da essi delegata e potranno essere svolti anche da remoto. Nel caso in cui occorra la presenza on site del tecnico questi dovrà intervenire entro i termini indicati al successivo art. 6, nella fascia oraria precedentemente indicata, salvo diversa indicazione da parte dei referenti Argea, che dovrà essere comunicata e concordata per iscritto.

Al termine di ogni intervento il tecnico della ditta redigerà un rapporto tecnico con il dettaglio delle attività svolte e i relativi tempi di esecuzione, il quale dovrà essere controfirmato dal referente di Argea che segue l'intervento stesso.

## **Art. 6 - Tempi di intervento**

In base alla prestazione richiesta la ditta è tenuta ad intervenire entro la seguente tempistica:

- per le tipologie **a, b, c, d, e, f** di cui al precedente art. 3 la tempistica di intervento sarà concordata con i tecnici Argea, con un preavviso minimo di 2 giorni.
- per la tipologia di cui alla lettera **g** del precedente art. 3 (guasti e anomalie) la ditta aggiudicataria dovrà intervenire entro i seguenti tempi:
  - Guasti bloccanti: entro le 2 ore lavorative successive alla chiamata.
  - Guasti non bloccanti: entro le 6 ore lavorative successive alla chiamata

*Per guasto bloccante si intende la totale indisponibilità di un servizio o con un degrado tale da impedirne l'utilizzo da parte degli utenti. Solitamente ha una visibilità elevata (indisponibilità totale o per un rilevante numero di utenti) e non è attiva una soluzione di backup.*

*Per guasto non bloccante si intende la parziale disponibilità di un servizio per l'utenza, con degrado prestazionale e/o indisponibilità di alcune funzioni, o con indisponibilità solo per alcuni utenti. Il problema ha una media o ridotta visibilità. Il servizio è funzionante e/o risulta attiva una soluzione di backup.*

## **Art. 7 - Attestati e certificazioni tecniche**

Su richiesta dell'Agenzia, la ditta dovrà dimostrare tramite il certificato di regolare esecuzione o attestazioni equipollenti, di possedere esperienze almeno biennale, negli ultimi cinque anni, nelle seguenti attività:

- Aver realizzato e gestito reti LAN strutturate multilivello con ridondanza del Core tramite processi distribuiti di layer 2 e layer 3 in tecnologia HP.
- Aver realizzato e gestito sistemi di sicurezza in alta affidabilità per reti con più di 400 client con funzionalità di firewalling, clustering, VPN, Identity Awareness con integrazione in AD, Application Control e URL Filtering in tecnologia Check Point.
- Aver realizzato e gestito architetture di rete Layer III multisede con tecnologia Ip-MPLS, in analogia alla rete geografica regionale della Regione Autonoma della Sardegna (RTR) e al Servizio Pubblico di Connettività (SPC).
- Aver realizzato e gestito sistemi di telefonia IP con architettura multisede in tecnologia Cisco Systems.
- Aver realizzato e gestito architetture di virtualizzazione multihost in tecnologia VMWare
- Aver realizzato e gestito strutture di Active Directory multisite con default authentication e server remoti per reti con più di 400 utenti e 25 sedi in tecnologia Windows 2019 R2.
- Aver realizzato e gestito sistemi di back-up e disaster recovery

La ditta dovrà produrre idonea documentazione attestante il possesso della certificazione di qualità ISO 9001 per consulenza, formazione, assistenza, conduzione, implementazione/realizzazione, progettazione, per informatica e telecomunicazioni (ICT).

La ditta inoltre dovrà produrre idonea documentazione attestante il possesso, da parte dei tecnici che opereranno nel contesto di questo servizio di consulenza informatica, delle sotto specificate certificazioni minime:

### **1. certificazioni Microsoft:**

MCP: Microsoft Certified Professional per Progettazione e implementazione di infrastrutture server W2016 o superiore

### **2. certificazioni VMware:**

VCP-DCV - VMware Certified Professional Data Center Virtualization

### **3. certificazioni CISCO:**

CCNA e CCNA Voice (o Collaboration)

### **4. certificazioni Check Point:**

CCSA R80 (Check Point certified security administrator)

## **Art. 8 - Valorizzazione degli interventi e periodicità di fatturazione**

Il corrispettivo previsto per la remunerazione dei servizi prestati è di tipo orario, indipendentemente dal tipo di attività svolta, con un minimo di ½ ora per ogni rapporto di intervento prodotto.

Qualora l'intervento si svolga o si protragga oltre le fasce orarie di cui all'art. 5, sarà riconosciuta una maggiorazione del 30% sull'importo orario, applicata sulle sole ore in eccedenza.

La cadenza di fatturazione prevista è trimestrale e pertanto alla scadenza di tale periodo la ditta dovrà presentare un riepilogo degli interventi svolti, con la valorizzazione economica di ogni intervento eseguito, e il relativo totale che dovrà essere fatturato.

## **Art. 9 - Penali**

Le penali saranno applicate esclusivamente alla fattispecie di interventi di cui alla lettera **g** dell'art. 3.

Per ogni ora di ritardo, o frazione di essa, nell'esecuzione degli interventi richiesti al punto **g** dell'art. 3, si applicherà una riduzione del 20% sul costo orario.

La reiterazione dei ritardi per un numero di tre volte nel corso del periodo contrattuale comporterà, oltre all'applicazione delle penali previste, la facoltà per l'Agenzia di procedere alla risoluzione del contratto per inadempienza, con diritto di rivalsa per eventuali danni.

Cagliari 09/05/2023