

## ALLEGATO TECNICO

La presente consultazione preliminare di mercato è relativa all'acquisizione del servizio annuale di Unified Enterprise Support per i prodotti Microsoft, client e server, installati sull'infrastruttura tecnologica di proprietà dell'Arma dei Carabinieri.

### GENERALITA'

- (a) L'infrastruttura telematica dell'Arma dei Carabinieri è basata su piattaforma software Microsoft, in esercizio sulla propria infrastruttura hardware, che assicura il funzionamento dei servizi istituzionali attraverso una serie di sistemi di supporto cosiddetti di "core". In particolare, su tale tecnologia è basato il funzionamento dei seguenti servizi essenziali:
- l'autenticazione unica dell'utente;
  - il sistema di autorizzazioni per gli applicativi centralizzati;
  - la Certification Authority;
  - il sistema di posta elettronica;
  - il sistema di provisioning automatico;
  - il sistema di monitoraggio dei servizi, dei dispositivi e delle operazioni nonché il *logging* degli accessi;
  - il servizio di "asset inventory" e di "software distribution".
- (b) Al fine di garantire la piena efficienza dei citati sistemi, estremamente importanti e critici, è fondamentale:
- assicurare la continuità operativa attraverso la tempestiva risoluzione di problematiche tecniche di qualsiasi livello;
  - prevenire l'insorgere delle problematiche mediante l'analisi dei sistemi;
  - assicurare l'evoluzione tecnologica delle piattaforme adeguandole, tempestivamente, a tutti gli standard specie quelli riguardanti la sicurezza informatica formando contestualmente il personale.

### CARATTERISTICHE

In ragione dei predetti servizi, è stato individuato il servizio "Unified Enterprise Support" per i prodotti Microsoft come l'unico in grado di soddisfare i requisiti indicati. Tale servizio di supporto deve disporre delle seguenti caratteristiche:

- "supporto reattivo" illimitato per favorire la continuità operativa (tempestiva risoluzione dei problemi tecnici specie in caso di incident) 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno con specifici SLA di presa in carico e risoluzione delle problematiche segnalate;
- "supporto proattivo" finalizzato all'erogazione di attività ed iniziative volte a configurare e gestire i software secondo le best practices Microsoft e favorire l'aggiornamento tecnologico delle piattaforme;
- accesso diretto al codice sorgente, al kernel nonché alla "knowledge base" dei prodotti Microsoft per operare con la massima competenza, efficacia ed efficienza (ricorrendo all'escalation verso casa madre se necessario);
- erogazione dei servizi di health check, vulnerability risk assessment e remediation plan (su tecnologie quali ad esempio Active Directory, Sql Server, ecc.) utilizzando gli strumenti rilasciati a tali scopi da Microsoft Corporation;
- "Service Hub", per l'accesso al Service Hub (Technical training/case management);
- "Advisory Support", per l'accesso a illimitati casi di Advisory utili a fornire suggerimenti e linee guida, sulle best practices MS;
- "On-demand assessment", per l'accesso a On-demand assessment illimitati per supportare e guidare il cliente nelle prossime sfide tecnologiche.
- servizio a consumo Unified Support Dedicated Engineers per prevenzione/risoluzione delle problematiche sulle piattaforme, supportability review, healthcheck, workshop, risk assessment program ed attività per ottimizzare l'operatività dei prodotti e delle tecnologie con particolare riguardo alla sicurezza informatica.

Deve essere inoltre prevista una risorsa di "support Account Management" per il coordinamento del personale tecnico dell'Arma dei Carabinieri con il fornitore al fine di:

- gestire ed indirizzare correttamente l'escalation delle chiamate di supporto reattivo;
- pianificare ed ingaggiare le corrette figure professionali per ciascun intervento;
- verificare e misurare con report periodici l'impiego dei supporti reattivo e proattivo.