

Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

CAPITOLATO TECNICO

*PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI,
NOC e SOC*



1. OGGETTO E AMMONTARE DELL'APPALTO	4
1.1. DURATA DELL'APPALTO	4
1.2. ARCHITETTURA DI RETE INTRANET	5
1.3. COLLEGAMENTI SEDI TOP	5
1.4. COLLEGAMENTI SEDI PERIFERICHE	6
1.5. ACCESSO AD INTERNET	8
1.6. SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA	8
1.7. NUMERI VERDI	9
1.8. FORNITURA APPARATI DI NETWORKING	9
1.9. SUPPORTO SPECIALISTICO E MANUTENZIONE APPARATI DI NETWORKING 15	
1.10. SERVIZI SOC E NOC	19
1.10.1 AMBITO DEL SERVIZIO	21
1.10.2 PERIMETRO DI RIFERIMENTO	21
1.10.3 INFRASTRUTTURE E CONNETTIVITÀ	22
1.10.4 PROCESSI DI GESTIONE	22
1.11. OGGETTO DEL SERVIZIO SOC	23
1.11.1 PARTE 1 – SETUP DEI SERVIZI SOC & ASSESSMENT INIZIALE	24
1.11.2 PARTE 2 – SERVIZIO SOC	24
1.11.3 COMPETENZE RICHIESTE PER I SERVIZI SOC	27
1.12. OGGETTO DEL SERVIZIO NOC	28
1.12.1 PARTE 1 – SETUP DEI SERVIZI NOC & SETUP INIZIALE TELECOMUNICAZIONI	29
1.12.2 PARTE 2 – SERVIZIO NOC	30
1.12.3 COMPETENZE RICHIESTE PER I SERVIZI NOC	32
1.13. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA	32
1.13.1 RUOLI	32
1.13.2 LUOGO DI ESECUZIONE	33
1.13.3 FASCE ORARIE	33
1.13.4 DOTAZIONI E STRUMENTAZIONE TECNOLOGICA	33
1.14. PARTNER TECNOLOGICI	33
2. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	34
2.1. REQUISITI GENERALI	34
2.2. CUSTOMER CARE DEDICATO	34
2.3. PORTALE WEB PER LA GESTIONE AMMINISTRATIVA	35
2.4. GESTIONE GUASTI	35
2.5. TEMPI DI ATTIVAZIONE	36

2.6.	GESTIONE DEI SERVIZI NOC-SOC.....	36
2.6.1	PROCESSI DI GOVERNANCE.....	36
2.6.2	GESTIONE DELLE PENALI	37
2.6.3	GESTIONE DEI PROBLEMI	37
2.6.4	PROCEDURA DI ESCALATION	37
2.6.5	VERIFICHE ED ISPEZIONI	38
2.6.6	PASSAGGIO DI CONSEGNE.....	38
3.	SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE.....	38
3.1.	REQUISITI GENERALI.....	38
3.2.	FATTURAZIONE	39
3.3.	RENDICONTAZIONE.....	40
3.4.	SLA E PENALI SERVIZI TLC	40
3.5.	SLA E PENALI NOC-SOC	44
3.5.1	SISTEMA DI MONITORAGGIO DEGLI SLA	44
3.5.2	SLA.....	44
3.5.3	TABELLA SLA MINIMI RICHIESTI.....	45
3.6	APPLICAZIONE PENALI.....	46
3.7	PAGAMENTI.....	46
3.8	RAPPORTI CONTRATTUALI	46
3.9	SOSPENSIONE DEI SERVIZI.....	46
3.10	PRIVACY & RISERVATEZZA.....	47
4	FORMATO DELL'OFFERTA	47
4.1	OFFERTA TECNICA.....	47
4.2	OFFERTA ECONOMICA	48
4.3	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	49
4.4	CALCOLO PUNTEGGIO TECNICO.....	52

1. OGGETTO E AMMONTARE DELL'APPALTO

Il presente appalto rientra tra i contratti di forniture e servizi che vengono aggiudicati per scopi diversi dall'esercizio delle attività inerenti il settore speciale d'intervento della società (cosiddetti contratti "estranei" al campo di applicazione del codice dei contratti pubblici) e pertanto è regolato dal diritto privato.

Oggetto dell'appalto è la fornitura di servizi di connettività, NOC, SOC, di accesso ad Internet, di telefonia fissa, di supporto specialistico e di assistenza così come descritti nel seguente capitolato.

Acque SPA (in seguito la Società) richiede un'offerta tecnico-economica per la fornitura dei servizi sopraccitati; nei paragrafi successivi saranno indicate le caratteristiche principali e i requisiti minimi delle linee dati e fonia da fornire obbligatoriamente.

L'importo complessivo a base di negoziazione, per una durata complessiva di anni 5, è pari a € 4.500.000 (quattromilionicinquecentomila euro) I.V.A. esclusa. Di cui oneri € 5.000,00 (Cinquemila/00 euro) per costi della sicurezza.

Non saranno ammesse offerte in aumento, né condizionate, né espresse con riserva.

1.1. DURATA DELL'APPALTO

La durata del contratto è fissata in n. 5 anni a decorrere dalla data di attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, indicata in un apposito verbale di inizio delle attività predisposto e controfirmato dalle parti.

Alla scadenza del termine, il rapporto contrattuale si estingue, senza necessità di preavviso o disdetta.

Alla scadenza del contratto, il Fornitore dovrà provvedere a sue spese al ritiro degli apparati e di quant'altro messo a disposizione del conduttore in esecuzione del contratto, garantendo la continuità del servizio fino al subentro del nuovo fornitore, senza alcuna variazione sulle condizioni previste dal contratto e comunque per un periodo non superiore a sei mesi dalla data di scadenza del contratto.

Il contratto potrà essere prorogato limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente agli stessi prezzi patti e condizioni di cui al contratto oggetto di proroga.

1.2. ARCHITETTURA DI RETE INTRANET

L'architettura di rete Intranet prevede la realizzazione di collegamenti punto-punto in fibra ottica di livello 2 per le sedi principali e di collegamenti internet per le sedi periferiche e per la sede centro stella internet localizzata a Pisa in via Bellatalla.

Le sedi si dividono in 4 categorie:

- Sedi TOP
- Sedi TIPO1
- Sedi TIPO2
- Sedi TIPO3

Le sedi TOP saranno interconnesse a livello 2 mediante collegamenti in fibra ottica.

Le sedi periferiche TIPO1, TIPO2 e TIPO3 saranno dotate di collegamento internet. Ogni sede periferica dovrà essere consegnata con relativo router di accesso.

1.3. COLLEGAMENTI SEDI TOP

Nelle sedi TOP dovranno essere realizzati dei collegamenti punto-punto in fibra ottica di livello 2, su cui la Società provvederà a realizzare un anello L3, con uno dei seguenti profili:

1. Collegamento a 500 Mb/s su interfaccia GEth;
2. Collegamento a 1 Gb/s su interfaccia 10GEth

Le 3 sedi TOP e i relativi collegamenti richiesti sono i seguenti:

- Sede Pisa, via Bellatalla, 1:
 - Link Pisa Bellatalla - Empoli Maratona a 1 Gb/s
 - Link Pisa Bellatalla - Castelfiorentino a 500 Mb/s
- Sede Empoli, via Maratona, 1:
 - Link Empoli Maratona - Pisa Bellatalla a 1 Gb/s
 - Link Empoli Maratona - Castelfiorentino a 500 Mb/s
- Sede Castelfiorentino, via M.Curie, 7
 - Link Castelfiorentino - Pisa Bellatalla a 500 Mb/s
 - Link Castelfiorentino - Empoli Maratona a 500 Mb/s

Ogni collegamento dovrà avere una latenza media oraria inferiore ai 7 ms. Saranno valutate positivamente le soluzioni che prevedono il collegamento delle sedi TOP mediante rete in fibra ottica di proprietà del Fornitore (di seguito “f.o. proprietaria”). La modalità IRU (cessione dei diritti d’uso) non è considerata come f.o. proprietaria.

In tutte le sedi TOP il Fornitore potrà effettuare dei sopralluoghi prima della presentazione dell’offerta.

1.4. COLLEGAMENTI SEDI PERIFERICHE

In ogni sede periferica dovrà essere realizzato un collegamento internet; di seguito i requisiti minimi delle linee da fornire a seconda della tipologia della sede:

SEDE TIPO1

- ✓ Accesso simmetrico a 100 Mb/s con MCR 100 Mb/s e latenza media oraria < 10ms; consegna su interfaccia GbEth;

SEDE TIPO2

- ✓ Accesso simmetrico a 50 Mb/s con MCR 50 Mb/s e latenza media oraria < 10ms; consegna su interfaccia GbEth;

SEDE TIPO3

- ✓ Accesso simmetrico a 200 Mb/s con MCR 200 Mb/s e latenza media oraria < 10ms; consegna su interfaccia GbEth;

In fase di valorizzazione dell’offerta tecnica verrà assegnato un punteggio aggiuntivo per le sedi realizzate con tecnologia FTTH, Ethernet su fibra ottica o SDH su fibra ottica.

Le tecnologie consentite per la realizzazione delle linee saranno esclusivamente le seguenti:

- Ponte Radio SDH su frequenze licenziate
- Ponte Radio Ethernet su frequenze licenziate
- SDH su fibra ottica
- Ethernet su fibra ottica
- FTTH

Per ogni linea dovrà essere consegnato e installato un terminale di linea (router) gestito e mantenuto dal Fornitore.

Tutte le linee sono da considerarsi accessi ad Internet. Il piano di indirizzamento dovrà prevedere due indirizzi IP pubblici statici lato cliente e un indirizzo IP pubblico statico per ogni router di linea appartenenti alla stessa classe.

Nella tabella sotto vengono indicate le sedi periferiche attualmente attive:

INDIRIZZO	COMUNE	COORDINATE GPS	TIPOLOGIA
VIA LUNGO POGGIO SUPERIORE, 1	BIENTINA	43.718866, 10.653246	TIPO1
VIA CARDINALE ALFREDO PACINI, 5	CAPANNORI	43.845840, 10.574053	TIPO1
VIA DI PAGANICO, 52	CAPANNORI	43.836227, 10.581450	TIPO1
VIA DEI PROFETI, 83	CASTELFIORENTINO	43.595002, 10.966765	TIPO2
VIA ETTORE MAJORANA, 10	CASTELFIORENTINO	43.631254, 10.953203	TIPO2
PIAZZA GUIDO GUERRA, 52	EMPOLI	43.722703, 10.948158	TIPO1
VIA LUIGI PIRANDELLO, 15	EMPOLI	43.710688, 10.941217	TIPO2
VIA DELLA MOTTA, 370	EMPOLI	43.721897, 10.887847	TIPO2
VIA SALAIOLA, 322	EMPOLI	43.678193, 10.942539	TIPO2
VIA DEL CASTELLUCCIO, 1	EMPOLI	43.712900, 10.902076	TIPO1
VIA DE SANCTIS, 49	FIRENZE	43.768860, 11.282054	TIPO3
VIA RISORGIMENTO, 250	MONSUMMANO TERME	43.869397, 10.809331	TIPO1
VIA L. GIANNINI, 10	PIEVE A NIEVOLE	43.861667, 10.779436	TIPO2
VIA SAN JACOPO	PISA	43.737379, 10.388806	TIPO2
VIA VITTORIO FRASCANI, 6	PISA	43.709875, 10.433394	TIPO1
VIA IPPOLITO PINDEMONTE, 2	PISA	43.723521, 10.418184	TIPO2
TRAVERSA A DI VIA AURELIA SUD 7, KM 332	PISA	43.686351, 10.379250	TIPO2
VIA LAME DI SOTTO, 1	POGGIBONSI	43.472446, 11.129922	TIPO2
VIALE EUROPA, 27	PONSACCO	43.631411, 10.619430	TIPO2
VIA DELL' HANGAR, 30	PONTEREDERA	43.663106, 10.615390	TIPO2
VIA SARZANESE VALDERA, 1	PONTEREDERA	43.676547, 10.643539	TIPO2
VIA TOSCO ROMAGNOLA ,205	PONTEREDERA	43.667004, 10.644536	TIPO1
VIA MOLISE, 3	PONTEREDERA	43.645205, 10.591075	TIPO1
VIA DELLA STECCAIA, 27	SAN GIMIGNANO	43.541865, 11.028047	TIPO2
VIA SAN GIOVANNI BATTISTA, 1	SAN MINIATO	43.687297, 10.809190	TIPO2
VIA RIBALDINGA, 1	SAN MINIATO	43.686200, 10.857493	TIPO2
LARGO MALAGUZZI	SAN MINIATO	43.696474, 10.834780	TIPO1
VIA SALAIOLA, 43	TERRICCIOLA	43.544883, 10.711479	TIPO2
VIA DELLA BARRA, 8	VECCHIANO	43.787952, 10.384223	TIPO2

VIA DI BRUCETO-AVANE, 12	VECCHIANO	43.803475, 10.389407	TIPO2
VIA DI VALLEMAGGIORE, 22	VINCI	43.732069, 10.950237	TIPO2

In ogni sede i router di linea, gestiti e mantenuti dal Fornitore, si interfacceranno con un apparato gestito e di proprietà della Società, che da ogni sede periferica instaurerà un tunnel IPSEC verso un concentratore installato nel Centro stella.

Nel caso in cui nel corso del periodo di validità del contratto alcune sedi periferiche dovessero essere dismesse e ne venissero realizzate di nuove, l'aggiudicatario dovrà provvedere all'eventuale attivazione dei servizi di cui al presente appalto presso le nuove sedi agli stessi prezzi, patti e condizioni offerti.

1.5. ACCESSO AD INTERNET

Il servizio di accesso ad Internet dovrà essere fornito presso la sede di Pisa, via Bellatalla. Di seguito il dettaglio del collegamento:

- ✓ Pisa via Bellatalla: accesso ad Internet in fibra ottica a 2 Gb/s consegnata su interfaccia 10Geth con 16 IP pubblici;

L'accesso internet offerto dovrà prevedere anche peering BGP pubblico, necessario alla configurazione dell'Autonomous System della Società – AS206864.

Saranno oggetto di valutazione positiva soluzioni che prevedano la fornitura di un accesso con banda internet maggiore rispetto ai requisiti minimi sopra indicati.

Rimarranno a cura della Società le policy di firewalling e di sicurezza.

1.6. SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA

Il servizio di telefonia fissa verrà fornito sull'infrastruttura in fibra ottica presso le sedi TOP di Empoli via Maratona e Pisa via Bellatalla. Dovranno essere consegnati dei trunk sip con le seguenti caratteristiche:

- n° 1 trunk sip (120 chiamate contemporanee) con numerazione 050843xxx (selezione passante) presso la sede di Pisa;
- n° 1 trunk sip (200 chiamate contemporanee) con 3 GNR (selezione passante con numerazione geografica del distretto 0571) ognuno con 100 numeri presso la sede di Empoli. Ogni GNR non potrà mai superare il limite delle 90 chiamate contemporanee; le modalità di realizzazione e

di configurazione di questa specifica dovranno essere indicate dettagliatamente nella relazione tecnica;

- n° 1 trunk sip (200 chiamate contemporanee) con 3 GNR (selezione passante con numerazione geografica del distretto 050) ognuno con 100 numeri presso la sede di Pisa. Ogni GNR non potrà mai superare il limite delle 90 chiamate contemporanee; le modalità di realizzazione e di configurazione di questa specifica dovranno essere indicate dettagliatamente nella relazione tecnica;

Ogni trunk sip dovrà essere consegnato su FEth elettriche e dovrà essere configurato su una classe IP privata indicata dalla Società. Gli standard di compressione e gli altri parametri di dettaglio saranno concordati in fase di realizzazione del progetto.

Nell'offerta economica dovrà essere fornito, oltre al canone fisso per ogni trunk sip, il listino fonia per tutte le chiamate nazionali e internazionali.

1.7. NUMERI VERDI

Nel presente documento è incluso il servizio di Numeri Verdi.

Il Fornitore, una volta effettuata la portabilità, dovrà gestire il traffico voce dei seguenti numeri verdi:

- 800 982 982
- 800 983 389

Il fornitore dovrà garantire che la configurazione dei numeri verdi consenta di effettuare l'instradamento delle chiamate su almeno due "numeri neri" distinti. Il routing delle chiamate dovrà garantire l'overflow per saturazione e/o per indisponibilità della numerazione principale.

Nell'offerta economica dovrà essere dettagliato il listino per il traffico nazionale dei 2 numeri sopraelencati.

1.8. FORNITURA APPARATI DI NETWORKING

Nel presente documento è inclusa la fornitura di apparati di Networking e relativo pacchetto di supporto quinquennale. Di seguito l'elenco degli apparati oggetto della fornitura:

Part Number	Description	Service Duration (Months)	Qty
-------------	-------------	---------------------------	-----

ISR4331-VSEC/K9	Cisco ISR 4331 Bundle w/UC & Sec Lic, PVDM4-32	---	1
SL-4330-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4330 Series	---	1
SL-4330-UC-K9	Unified Communication License for Cisco ISR 4330 Series	---	1
NETWORK-PNP-LIC	Network Plug-n-Play Connect for zero-touch device deployment	---	1
MEM-4300-4GU8G	4G to 8G DRAM Upgrade (4G+4G) for Cisco ISR 4330,4350	---	1
MEM-FLSH-4U8G	4G to 8G eUSB Flash Memory Upgrade for Cisco ISR 4300	---	1
PWR-4330-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4330	---	1
CAB-ACI	AC Power Cord (Italy), C13, CEI 23-16, 2.5m	---	1
SL-4330-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4330 Series	---	1
PVDM4-32	32-channel DSP module	---	1
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	---	2
CUBE-T-RED	CUBE - 1 Redundant Trunk Session License	---	300
SISR4300UK9-169	Cisco ISR 4300 Series IOS XE Universal	---	1
SM-X-PVDM-500	Up to 768-channel DSP module for 4xxx family	---	1
ISR4331-VSEC/K9	Cisco ISR 4331 Bundle w/UC & Sec Lic, PVDM4-32	---	1
SL-4330-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4330 Series	---	1
SL-4330-UC-K9	Unified Communication License for Cisco ISR 4330 Series	---	1
NETWORK-PNP-LIC	Network Plug-n-Play Connect for zero-touch device deployment	---	1
MEM-4300-4GU8G	4G to 8G DRAM Upgrade (4G+4G) for Cisco ISR 4330,4350	---	1
MEM-FLSH-4U8G	4G to 8G eUSB Flash Memory Upgrade for Cisco ISR 4300	---	1
PWR-4330-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4330	---	1
CAB-ACI	AC Power Cord (Italy), C13, CEI 23-16, 2.5m	---	1
SL-4330-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4330 Series	---	1
PVDM4-32	32-channel DSP module	---	1
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	---	2
CUBE-T-RED	CUBE - 1 Redundant Trunk Session License	---	300
SISR4300UK9-169	Cisco ISR 4300 Series IOS XE Universal	---	1
SM-X-PVDM-500	Up to 768-channel DSP module for 4xxx family	---	1

ASR1001X-2.5G-K9	ASR1001-X, 2.5G Base Bundle, K9, AES, Built-in 6x1G	---	2
SLASR1-AES	Cisco ASR 1000 Advanced Enterprise Services License	---	2
ASR1K-INTERNET	ASR1K-Int Edge/Peering incl. BGP/NAT/ZBFW - tracking only	---	2
FLSA1-BIN-1X10GE	ASR1001-X Built-In 10GE 1-port License	---	4
M-ASR1001X-8GB	Cisco ASR1001-X 8GB DRAM	---	2
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	---	2
SPA-BLANK	Blank Cover for regular SPA	---	2
ASR1001-X-PWR-AC	Cisco ASR1001-X AC Power Supply	---	4
CAB-ACI	AC Power Cord (Italy), C13, CEI 23-16, 2.5m	---	4
SASR1K1XUK9-169	Cisco ASR1001-X IOS XE UNIVERSAL	---	2
ASR1001X-2.5G-K9	ASR1001-X, 2.5G Base Bundle, K9, AES, Built-in 6x1G	---	2
SLASR1-AES	Cisco ASR 1000 Advanced Enterprise Services License	---	2
ASR1K-INTERNET	ASR1K-Int Edge/Peering incl. BGP/NAT/ZBFW - tracking only	---	2
FLSA1-BIN-1X10GE	ASR1001-X Built-In 10GE 1-port License	---	4
M-ASR1001X-8GB	Cisco ASR1001-X 8GB DRAM	---	2
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400	---	2
SPA-BLANK	Blank Cover for regular SPA	---	2
ASR1001-X-PWR-AC	Cisco ASR1001-X AC Power Supply	---	4
CAB-ACI	AC Power Cord (Italy), C13, CEI 23-16, 2.5m	---	4
SASR1K1XUK9-169	Cisco ASR1001-X IOS XE UNIVERSAL	---	2

Part Number	Description	Service Duration (Months)	Qty
CON-SNT-ISR4331VS	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4331 Bundle with UC Sec Lic,	60	1
CON-ECMU-CUBETRDE	SWSS UPGRADES CUBE Redundant Trunk Single Session - 1	60	300
CON-SNT-ISR4331VS	SNTC-8X5XNBD Cisco ISR 4331 Bundle with UC Sec Lic,	60	1
CON-ECMU-CUBETRDE	SWSS UPGRADES CUBE Redundant Trunk Single Session - 1	60	300
CON-SNTE-ASR105GK	SNTC-8X5X4 ASR1001-X, 2.5G, K9, AES license	60	2
CON-SNTE-SLASR1AM	SNTC-8X5X4 Cisco ASR 1000 Advanced Enterprise Ser	60	2

CON-SNTE-FLSABGEX	SNTC-8X5X4 ASR1001-X Built-In 10GE 1-port License	60	4
CON-SNTE-ASR105GK	SNTC-8X5X4 ASR1001-X, 2.5G, K9, AES license	60	2
CON-SNTE-SLASR1AM	SNTC-8X5X4 Cisco ASR 1000 Advanced Enterprise Ser	60	2
CON-SNTE-FLSABGEX	SNTC-8X5X4 ASR1001-X Built-In 10GE 1-port License	60	4

Part Number	Description	Service Duration (Months)	Qty
FMC2600-K9	Cisco Firepower Management Center 2600 Chassis	---	1
SF-FMC-6.3-K9	Cisco Firepower Management Center Software v6.3	---	1
FMC-M5-PS-AC-770W	Cisco FMC 770W AC Power Supply	---	2
FMC-M5-CPU-4110	Cisco FMC 2.1 GHz 4110 Processor, 11MB Cache, 8 Core	---	2
FMC-M5-MEM-16GB	Cisco FMC 16GB DDR4-2666-MHz RDIMM/PC4-21300/Single Rank	---	4
FMC-M5-MRAID-12G	Cisco FMC 12G Modular RAID controller with 2GB cache	---	1
FMC-M5-SD-32G	Cisco FMC 32GB SD Card Module	---	1
FMC-M5-TPM-2.0	Cisco FMC Trusted Platform Module 2.0	---	1
FMC-M5-HDD-600G	Cisco FMC 600GB 12G SAS 10K RPM SFF HDD	---	4
FMC-M5-MSTOR-SD	Cisco FMC Mini Storage Carrier Card for SD (holds up to 2)	---	1
CAB-9K10A-IT	Power Cord, 250VAC 10A CEI 23-16/VII Plug, Italy	---	2
FMC-M5-NIC-SFP	Cisco FMC X710-DA2 dual-port 10G SFP+ NIC	---	1
SFP-10G-SR	10GBASE-SR SFP Module	---	2
FPR1010-BUN	Cisco Firepower 1010 Master Bundle	---	1
FPR1010-NGFW-K9	Cisco Firepower 1010 NGFW Appliance, Desktop	---	40
FPR1K-DT-PWR-AC	Cisco Firepower 1K Series 150W Power Adapter for FPR-1010	---	40
CAB-AC-C5-ITA	AC Power Cord, Type C5, Italy	---	40
SF-F1K-TD6.4-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.4 for FPR1100	---	40
FPR1K-DT-ACY-KIT	Cisco Firepower 1K Series Accessory Kit for FPR-1010	---	40
FPR1000-ASA	Cisco Firepower 1000 Standard ASA License	---	40
L-LC-TI-FC2K=	Cisco Stealthwatch Threat Intelligence for FC2K License	---	1

L-LC-TI-FC2K-5Y	Cisco Stealthwatch Threat Intelligence 5Y Service Subs FC2K	60	1
FPR2140-BUN	Cisco Firepower 2140 Master Bundle	---	1
FPR2140-NGFW-K9	Cisco Firepower 2140 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	---	4
CAB-ACI	AC Power Cord (Italy), C13, CEI 23-16, 2.5m	---	8
SF-F2K-TD6.3-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.3 for FPR2100	---	4
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	---	4
FPR2K-SLIDE-RAILS	Firepower 2000 Slide Rail Kit	---	4
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	---	4
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tray	---	4
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	---	8
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	---	4
ST-FS1210-K9	Cisco Stealthwatch Flow Sensor 1210	---	1
ST-M5-PWR-AC-770W	Cisco Stealthwatch AC Power Supply 770W	---	2
CAB-9K10A-IT	Power Cord, 250VAC 10A CEI 23-16/VII Plug, Italy	---	2
ST-M5-1G-NIC-4CU	Cisco Stealthwatch i350 Quad Port 1G Copper NIC	---	1
ST-FS-7.0-K9	Cisco Stealthwatch Flow Sensor Software v7.0	---	1
ST-M5-CPU-3106	Cisco Stealthwatch CPU 1.70 GHz 3106 - Cache 8C/11MB	---	1
ST-M5-HDD-600GB	Cisco Stealthwatch 600 GB 12G SAS 10K RPM SFF HDD	---	2
ST-M5-MEM-16GB	Cisco Stealthwatch 16 GB DDR4-2666 MHz RDIMM/PC4-21300	---	1
ST-M5-RAID-12G	Cisco Stealthwatch 12G SAS Modular Raid Controller	---	1
ST-M5-TPM-2.0	Cisco Stealthwatch Trusted Platform Module 2.0	---	1
FPR1140-ASA-K9	Cisco Firepower 1140 ASA Appliance, 1U	---	2
CAB-ACI	AC Power Cord (Italy), C13, CEI 23-16, 2.5m	---	2
SF-F1KASA9.13.1-K9	Cisco ASA 9.13.1 Software for Firepower 1000 appliances	---	2
FPR1K-ENC-K9	Cisco Firepower 1000 Strong Encryption (3DES/AES)	---	2
FPR1K-RM-SSD200-	Cisco Firepower 1K Series 200GB for FPR-1120/1140	---	2
FPR1K-RM-ACY-KIT	Cisco Firepower 1K Series Accessory Kit for FPR-1120/1140	---	2
FPR1000-ASA	Cisco Firepower 1000 Standard ASA License	---	2
GLC-SX-MMD	1000BASE-SX SFP transceiver module, MMF, 850nm, DOM	---	8

Part Number	Description	Service Duration (Months)	Qty
CON-SNT-FC2600K9	SNTC-8X5XNBD Cisco Firepower Management Center 2600 C	60	1
CON-SNT-FPR1010N	SNTC-8X5XNBD Cisco Firepower 1010 NGFW Appliance, Des	60	40
CON-SNT-FPR2140N	SNTC-8X5XNBD Cisco Firepower 2140 NGFW Appliance, 1U,	60	4
CON-SNT-ST9FS121	SNTC-8X5XNBD Cisco Stealthwatch Flow Sensor 1210	60	1
CON-SNT-FPR1140A	SNTC-8X5XNBD Cisco Firepower 1140 ASA Appliance, 1U	60	2

Item Name	Description	Quantity
Bundle	UCS 5108 Blade Svr AC Chassis/0 PSU/8 fans/0 fabric extender	1
ELA2-M		
Initial Term - 60.00Months Auto Renewal Term - 0 Months Billing Model - Prepaid Term Requested Start Date - 01-Sep-2020 Requested End Date - 31-Aug-2025		
E2F-SEC-SWATCH	Cisco EA 2.0 Choice - Security Suites- Stealthwatch	1
Initial Term - 60.00Months Auto Renewal Term - 0 Months Billing Model - Prepaid Term Requested Start Date - 01-Sep-2020 Requested End Date - 31-Aug-2025		
E2SF-S-SWFR-10	Security EA 2.0 Stealthwatch Flow Rate License -10PK	500
SVS-EA2-STLW-SUP-B	BASIC SUPPORT FOR STEALTHWATCH	1
E2F-SEC-NGFW	Cisco EA 2.0 Choice - Security Suites- NGFW	1
Initial Term - 60.00Months Auto Renewal Term - 0 Months Billing Model - Prepaid Term Requested Start Date 01-Sep-2020 Requested End Date - 31-Aug-2025		
SVS-EA2-NGFW-SUP-B	BASIC SUPPORT FOR NEXT-GEN FIREWALL	1
E2SF-F-FPR1010T	Sec EA 2.0 Choice FPR1010 Threat Defense Threat, Malware,URL	40
E2SF-F-FPR2140T	Sec EA 2.0 Choice FPR2140 Threat Defense Threat, Malware,URL	4

Part Number	Description	Service Duration (Months)	Qty
FG-600E-BDL-950-60	Hardware plus 24x7 FortiCare and FortiGuard Unified (UTM) Protection	60	2

Per ognuno degli apparati sopraelencati il fornitore dovrà obbligatoriamente attivare idonei contratti di manutenzione direttamente con la casa produttrice dell'apparecchiatura e produrne evidenza al momento della stipula del contratto.

1.9. SUPPORTO SPECIALISTICO E MANUTENZIONE APPARATI DI NETWORKING

Nella fornitura sarà compreso un basket di ore di supporto specialistico e di giornate di presidio presso una delle sedi della Società che potranno essere attivate discrezionalmente e su specifica richiesta del committente, da utilizzare nei 5 anni della durata contrattuale. Di seguito le attività previste per questo servizio:

- ✓ Supporto specialistico su protocolli di switching/routing;
- ✓ Supporto specialistico su apparati Cisco (Firewall, Router, Switch, Access Point, WLC, etc);
- ✓ Supporto specialistico su piattaforme VoIP (Cisco Call Manager e PBX Asterisk);
- ✓ Supporto specialistico su apparati Firewall Fortinet;
- ✓ Supporto specialistico su firewalling e policy di sicurezza Fortinet;
- ✓ Supporto specialistico su firewalling e policy di sicurezza Cisco;
- ✓ Supporto specialistico su piattaforme Cisco ISE e Prime

Le attività sopraelencate potranno essere richieste in caso di guasti (bloccanti o non bloccanti) o pianificando interventi di assistenza in orario lavorativo (lun-ven 8.00 – 18.00). Di seguito il dettaglio del basket divise per tipologia di intervento:

- presidio presso la Società (giorni lavorativi lun-ven 9-18): n. giornate 200
- intervento on site (orario lavorativo): n. ore 400
- intervento da remoto (orario lavorativo): n. ore 200
- intervento on site (festivi e orario non lavorativo): n. ore 100
- intervento da remoto (festivi e orario non lavorativo): n. ore 100

Nell'offerta economica il fornitore dovrà indicare un costo orario per interventi on site e per interventi da remoto in orario lavorativo o non lavorativo ed un costo a giornata per il presidio in sede della Società. Ad esaurimento del basket potranno essere richiesti gli interventi/giornate del fornitore che fatturerà secondo il listino dettagliato nell'offerta economica.

Il fornitore dovrà presentare la dichiarazione delle certificazioni attestanti il profilo professionale dei propri tecnici. Il fornitore, pur prevedendo una rotazione del personale specializzato, identificando di volta in volta il personale da utilizzare per le competenze richieste, deve garantire che le figure professionali utilizzate abbiano tutte le certificazioni idonee allo svolgimento delle attività necessarie.

Per gli apparati elencati di seguito, il fornitore dovrà obbligatoriamente attivare idonei contratti di manutenzione direttamente con la casa produttrice dell'apparecchiatura, e produrne evidenza al momento della stipula del contratto.

Per gli apparati, che al momento della predisposizione dell'offerta risultassero ancora in garanzia del produttore e /o ancora coperti da precedenti contratti di manutenzione, dovrà essere quotata la manutenzione da scadenza garanzia/manutenzione sino alla scadenza globale del presente capitolato o alla data di End Of Support definita dal produttore.

La gestione dei contratti di manutenzione con la casa produttrice dell'apparato dovrà essere effettuata dal fornitore, dall'apertura fino alla chiusura del ticket. La Società richiederà eventuali penali per il mancato rispetto dei livelli di servizio direttamente al Fornitore; sarà sua cura rivalersi con la casa produttrice.

MODELLO	MARCA	SERIAL/ISTANCE ID	TIPO DI SUPPORTO
WS-C3850-48P-S	Cisco	FCW1935C1HD	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C3850-48P-S	Cisco	FCW1936C011	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW1951B5WZ	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW1951B5XG	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48FPS-L	Cisco	FCW2108B7FC	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-24PS-L	Cisco	FCW2117A57E	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B55S	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B55T	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B55U	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B55V	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B561	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B562	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B56E	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B56N	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B578	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B57G	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B57N	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B57Z	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-48LPS-L	Cisco	FCW2122B587	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48TD-L	Cisco	FCW2229B1NX	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48TD-L	Cisco	FCW2229B1QD	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD

C1-C2960X-48TD-L	Cisco	FCW2229B1QY	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48TD-L	Cisco	FCW2229B1R4	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48TD-L	Cisco	FCW2229B1RG	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48TD-L	Cisco	FCW2229B1RK	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48TD-L	Cisco	FCW2229B1RS	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48TD-L	Cisco	FCW2229B1WF	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FCW2238B1D7	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FCW2238B1HD	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FCW2238B1QV	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FCW2238B1RH	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FCW2238B1S6	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FCW2238B1S7	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
N9K-C93120TX	Cisco	FDO22161EZM	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
N9K-C93120TX	Cisco	FDO22242Q9A	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
N9K-C93128TX	Cisco	SAL1930KWNNU	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
N9K-C93128TX	Cisco	SAL1933M4R2	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2105Y1HR	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3NA	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3NQ	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3NT	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3P0	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3P2	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3P6	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3PE	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3PG	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960CX-8PC-L	Cisco	FOC2115Z3QQ	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C2960X-24PD-L	Cisco	FOC2121S0MG	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FOC2235S03K	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FOC2235S04Q	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FOC2235V06S	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FOC2235V07L	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FOC2235V07Z	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-C2960X-48FPD-L	Cisco	FOC2235V086	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C4500X-16SFP+	Cisco	JAE193600HR	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C4500X-16SFP+	Cisco	JAE193703K0	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
C1-AIR-CT5520-K9	Cisco	FCH2226VGJL	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD

C1-AIR-CT5520-K9	Cisco	FCH2226VHPK	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NHHM	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NJ7B	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NJM5	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMPJ	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMQD	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMQE	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMR1	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-CAP2702I-E-K9	Cisco	FCW2009NMR4	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3PU	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3PX	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3PY	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3PZ	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3RA	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3RB	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3RE	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3RK	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3RN	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239B3RX	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4AX	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4AZ	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4B7	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4CB	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4CE	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4CK	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4CR	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4CV	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4CW	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4D0	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4D4	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4D5	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4D8	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4DB	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
AIR-AP2802I-E-K9	Cisco	FDW2239D4DK	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
ISR4451-X/K9	Cisco	FGL1942104Z	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
ISR4451-X/K9	Cisco	FGL19421051	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD

CS-ROOM55-K9	Cisco	FCZ2215F01J	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
R-ISE-VM-K9=	Cisco	5308206121	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
R-MGMT3X-N-K9	Cisco	5282322299	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C3750X-24T-S	Cisco	FDO1615P1EG	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C3750X-24T-S	Cisco	FDO1615P1EQ	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C3750X-24T-S	Cisco	FDO1913H0X8	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
WS-C3750X-24T-S	Cisco	FDO1913P0ZS	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
R-UCL-UCM-LIC-K9	Cisco	5430771781	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
R-UCL-UCM-UPG-K9	Cisco	5430770260	Supporto 60 mesi - 8x5xNBD
FortiGate 500E	Fortinet	FG5H0E5818909287	60 Mesi - 24x7 FortiCare and FortiGuard Unified (UTM) Protection
FortiGate 500E	Fortinet	FG5H0E5818909306	60 Mesi - 24x7 FortiCare and FortiGuard Unified (UTM) Protection
FortiManager-VM	Fortinet	FMG-VM0A17002360	60 Mesi -24x7 FortiCare Support

L'attività di supporto specialistico dovrà essere garantita per tutto il parco macchine della Società; nello specifico, oltre agli apparati oggetto di fornitura elencati nel paragrafo 1.8 e a quelli elencati sopra per i quali verrà attivato il supporto della casa produttrice, indichiamo di seguito la tipologia di tutti gli altri apparati di networking per i quali è richiesto il supporto specialistico:

- Router/Firewall Cisco
- Switch Cisco
- Call Manager Cisco
- Apparati Fortinet

1.10. SERVIZI SOC E NOC

Acque intende affidare i propri servizi di Security Operations Center (SOC) e di Network Operations Center (NOC) o "centro di gestione della rete", con l'obiettivo da un lato di preservare ed aumentare la sicurezza applicativa e infrastrutturale dell'intera rete aziendale e di gruppo, dall'altro esercitare il monitoraggio e il controllo della rete e la gestione della stessa nonché il monitoraggio e la gestione del sistema di telecomunicazioni, dati e voce.

Il SOC sarà chiamato a fornire servizi di Incident Response, in questo caso, congiuntamente ai referenti individuati all'interno dell'azienda, svolgerà la funzione di CSIRT (Computer Security Incident Response Team).

Il SOC dovrà fornire almeno le seguenti tipologie di servizi:

- Servizi di analisi: tutte le attività di Threat Intelligence e le attività di analisi forense sono centralizzate dal SOC.
- Servizi di monitoraggio: l'infrastruttura IT e di Sicurezza vengono monitorate in tempo reale al fine di individuare tempestivamente tentativi di intrusione o di attacco dei sistemi.
- Servizi proattivi: sono servizi finalizzati a migliorare il livello di protezione dell'organizzazione (Security assessments, vulnerability assessments, early warning, security awareness).

il NOC sarà responsabile del monitoraggio della raggiungibilità dei siti aziendali, degli allarmi della linea di comunicazione (come errori di bit, errori di inquadratura, errori di codifica di linea e circuiti inattivi) e dei problemi di prestazioni che possono influire sulla rete e nelle telecomunicazioni (dati e voce), dovrà altresì tenere monitorati e gestiti i sistemi di firewalling, di routing, switching, wifi e voice.

Il NOC dovrà fornire almeno le seguenti tipologie di servizi:

- Monitoraggio e gestione guasti delle reti di telecomunicazioni
- Supporto e configurazione dell'hardware (firewall router, switch e wifi, voice)
- Garantire la stabilità e la raggiungibilità dei datacenter e dei centri stella
- Attività di monitoraggio dell'utilizzo della rete
- Installazione, messa in esercizio e manutenzione di apparecchiature di telecomunicazione

Per i servizi SOC, la presente richiesta di offerta nasce dall'esigenza di proseguire il percorso di miglioramento di sicurezza dei Servizi Cybersecurity realizzatosi nell'ultimo periodo, confermando ed allo stesso tempo adeguando alle mutate necessità ed all'attuale stato dell'arte la disponibilità di una struttura di CSIRT che consenta di perseguire i seguenti obiettivi:

- Analisi proattiva e gestione dei sistemi e delle tecnologie di sicurezza informatica
- Security Device Management
- Reporting
- Security Alert
- Security Assessment
- Assistenza Tecnica

È richiesta la presentazione di una soluzione che assicuri la continuità e il miglioramento del servizio SOC attuale.

La creazione di un NOC è invece orientata alla gestione di problematiche di rete, voce ed infrastruttura, alle attività di sorveglianza e controllo, concorrendo così a garantire le migliori condizioni per il buon funzionamento dell'infrastruttura IT di Acque.

Il NOC dovrà essere dotato di linee adeguate, stazioni di monitoraggio, personale di sorveglianza e della possibilità di scalare problematiche verso le varie competenze interne, esterne, dei principali partner tecnologici di riferimento e degli stessi vendor.

1.10.1 AMBITO DEL SERVIZIO

Nel presente capitolo sono definiti il perimetro di azione, i servizi e tutti gli aspetti a contorno che permetteranno un efficace ed efficiente funzionamento dei servizi richiesti.

L'attuale descrizione è finalizzata alla corretta identificazione del perimetro di applicazione del contratto, fermo restando la naturale evoluzione da un lato delle esigenze aziendali, dall'altro delle nuove soluzioni e tecnologie che potranno essere introdotte all'interno della durata contrattuale.

Tutte le informazioni relative all'ambito di applicazione del servizio sono aggiornate al mese di aprile 2020; si precisa inoltre che all'interno del periodo di setup del servizio saranno forniti in dettaglio tutti i riferimenti relativi agli asset coinvolti ed alle modalità di gestione, i processi e sotto-processi di gestione ed i dettagli sugli attuali strumenti di monitoraggio.

1.10.2 PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Di seguito è pubblicato il cruscotto riepilogativo di massima degli ambiti IT/OT oggetto di servizi SOC/NOC; tale schema rappresenta un'indicazione per l'offerente del perimetro che dovrà andare a gestire in modo da assicurare un servizio adeguato alle esigenze di Acque, sempre a titolo di massima si precisa che presso i 2 datacenter sono erogati servizi esposti alla rete pubblica.

Per i servizi IT è inoltre presente come apparato SIEM una installazione IBM QRadar con 1300 EPS licenziati che dovrà essere presa in gestione sistemistica dai servizi SOC, licenze e rinnovi rimangono invece in carico al committente.

Oggetti	Infrastruttura	Qty.
	Sedi Datacenter / centri stella	
	Sedi periferiche	30

Oggetti	Device Type IT	Qty.
	postazioni client Windows	1000
	apparati mobili (smartphone/tablet)	1000
	Windows Server AD, DNS, DHCP, ESX, Auth	20
	Windows IIS and Exchange Servers	20
	Windows General Purpose Servers	400

	UNIX and Linux Servers	100
	Antivirus Servers	2
	Database Servers	20
	Core, Large Firewalls	14
	IDS, IPS, VPN, WAF, DAM, DLP, LB	50
	Routers and Switches & Wireless	200
Eventi	EPS medi Stimati	1000

Oggetti	Device Type OT	Qty.
	Windows Server	10
	Periferiche OT	2000

1.10.3 INFRASTRUTTURE E CONNETTIVITÀ

Il dettaglio di tutte le componenti hardware e le sedi oggetto di interconnessione, con indicazione di società Vendor, di modello delle macchine e dello stato di stipula dei contratti con i suddetti Vendor verrà condiviso in fase di Setup dei Servizi. Verrà dunque richiesto all'offerente il supporto al completamento dell'inventario iniziale, qualora fosse necessario.

L'infrastruttura ha al suo interno applicazioni e servizi aziendali che necessitano di connessioni da e verso le reti esterne; fra le più importanti si citano la rete Internet, le connettività APN privati (Vodafone e TIM) a servizio Human e di Telecontrollo, le connessioni da e verso imprese appaltatrici, ecc.; i livelli di protezione delle connessioni prevedono la presenza degli opportuni firewall e software IDS/IPS utili allo scopo.

Menzione particolare merita l'ambito del Programma Acea 2.0 dove è stato realizzato il Progetto "Rete Geografica" che ha visto in primis la definizione di un piano di indirizzamento IP condiviso dalle Aziende coinvolte e la sua successiva implementazione, in modo da garantire la gestione dei flussi di integrazione e l'accesso ai servizi da e verso le società di Gruppo interessate.

Per quel che riguarda il collegamento fisico tra Acque e Acea, questa connettività è stata realizzata tramite link con le seguenti caratteristiche:

- 1 Link in f.o. SDH con throughput 300 Mbit;
- 1 Link in f.o. SDH con throughput 150 Mbit;
- VPN terminata in Acque su coppia di Firewall Fortinet in alta disponibilità.

1.10.4 PROCESSI DI GESTIONE

È richiesto all'offerente di proporre i processi utilizzati per l'erogazione del servizio SOC/CSIRT e NOC per consentire al Committente di ridurre significativamente i rischi di disservizio nei confronti delle richieste del Business durante la fase di implementazione del Contratto.

Le proposte dovranno essere strutturate andando a dettagliare processi, framework e standard relativi, utilizzati dell'offerente per soddisfare gli ambiti di advisory, ed in particolare:

- COBIT5
- ITIL v3;
- ISO/IEC 27001:2013;
- PRINCE2 e PMP;
- OHSAS 18001:2008;

1.11. OGGETTO DEL SERVIZIO SOC

Con il presente capitolato, Acque S.p.A. intende richiedere all'offerente la fornitura di servizi per la gestione della propria sicurezza informatica, applicazioni e soluzioni Cyber Security funzionali all'erogazione dei servizi SOC.

Di seguito l'elenco delle attività che vanno a comporre i servizi richiesti:

- **Parte 1 – Setup dei servizi SOC & Assessment Iniziale**
- **Parte 2 – Servizio SOC**

L'offerente sarà responsabile del personale dedicato alle attività di gestione, delle competenze e della formazione e/o certificazione delle stesse, tali da rispondere ai Livelli di Servizio minimi definiti nel presente documento.

Per tutte le parti che compongono il servizio richiesto, il fornitore produrrà idonei deliverable contenenti a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- PER LA PARTE 1 – adeguamento attuale documentazione High Level Design – UNA TANTUM ED AGGIORNAMENTI AD EVENTO
- PER LA PARTE 1 - adeguamento attuale documentazione Low Level Ddesign – UNA TANTUM ED AGGIORNAMENTI AD EVENTO
- PER LA PARTE 2 - documentazione operativa dei servizi SOC/CSIRT (manuali, procedure, workflow, etc) necessaria per la dovuta integrazione con i processi Cybersecurity di Acque, nonché tutta la documentazione di setup degli ambienti soggetti al servizio SOC – UNA TANTUM ED AGGIORNAMENTI AD EVENTO
- PER LA PARTE 2 - descrizione della metodologia di lavoro utilizzata - UNA TANTUM ED AGGIORNAMENTI AD EVENTO
- PER LA PARTE 2 - output di assessment strumentali sia riepilogativi che di dettaglio – CADENZA MENSILE

- PER LA PARTE 2 - Service Level Management report, contenente il consuntivo dei servizi erogati – CADENZA MENSILE

I documenti dovranno essere organizzati e catalogati seguendo le normative e le policy di Acque e, laddove disponibili, dovranno utilizzare i template appositi.

1.11.1 PARTE 1 – SETUP DEI SERVIZI SOC & ASSESSMENT INIZIALE

Queste attività sono finalizzate all'avvio del servizio SOC, in continuità rispetto ai servizi SOC già in produzione, a partire dall'analisi dello stato attuale di esposizione al rischio dei servizi e delle infrastrutture di Acque SpA, con relative proposte di mitigazione e/o risoluzione.

L'avvio dell'erogazione dei servizi a cura dell'offerente sarà preceduto da una fase di "setup" che avrà l'obiettivo di:

- permettere all'offerente di acquisire maggiore conoscenza del contesto tecnologico Acque (tecniche, strumenti, tecnologie), dell'organizzazione della funzione Security di Acque S.p.A., nonché delle procedure e prassi operative in essere;
- definire e concordare tra Acque e l'offerente le modalità di erogazione dei Servizi in termini di processi, procedure, strumenti e modalità di comunicazione.
- porre in essere tutte le attività propedeutiche all'avvio dell'erogazione dei servizi da parte dell'offerente al termine della fase stessa, tra le quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - creazione account su piattaforme e applicativi aziendali;
 - richiesta autorizzazioni di ingresso alle sedi Acque;
 - eventuale predisposizione locali dedicati.

Il Setup dei Servizi avrà la durata massima di 60 (sessanta) giorni solari.

Al termine del Setup dei Servizi saranno consegnati i deliverable previsti nel paragrafo precedente, i quali una volta confermati da Acque rappresenteranno l'accettazione del setup (collaudo) per la partenza dei Servizi.

Durante l'assessment iniziale l'offerente dovrà, anche sulla base delle evidenze e delle priorità emerse, pianificare e dove possibile porre rimedio da subito alle criticità emerse, e che sarà la base di partenza del servizio CSIRT che erogherà a partire dal collaudo del setup dei servizi SOC.

In questo lasso di tempo, verranno gestiti i ticket aperti e le eventuali problematiche che sorgeranno senza l'applicazione di penali eventualmente contrattualizzate (graceful period).

1.11.2 PARTE 2 – SERVIZIO SOC

Le attività richieste sono quelle di un servizio SOC, ovvero attività necessarie a coprire almeno i seguenti punti:

- **Analisi proattiva, Threat Intelligence e gestione dei sistemi e delle tecnologie di sicurezza informatica:**
 - Il servizio ha come obiettivo l'analisi di sicurezza informatica h24 attraverso la gestione centralizzata delle pratiche di sicurezza informatica consentendo di identificare potenziali attacchi informatici provenienti da internet e dalla intranet.
 - Potenziali attacchi dovranno essere analizzati e correlati dal personale che specializzato e qualificato.
 - Scalabilità degli strumenti adoperati dal SOC che non devono comportare un alcun impatto operativo qualora, ad esempio, dovessero essere aggiunti nuovi IDS a quelli già esistenti.
- **Security Device Management:**
 - Fault Management dei sistemi SIEM, ovvero garantire il funzionamento continuo ed ottimale dell'infrastruttura di sicurezza del committente sia dal punto di vista sistemistico che dei presidi di sicurezza. L'attività comprende:
 - Il monitoraggio costante degli apparati di sicurezza del committente attraverso il SOC.
 - Rilevazione e segnalazione Fault (apertura trouble ticket).
 - Identificazione delle rispettive azioni di rimedio.
 - Assistenza sistemistica sugli apparati SIEM.
- **Reporting:**
 - I log provenienti dalle console o dagli strumenti utilizzati dal committente vengono analizzati e rielaborati in modo da renderli facilmente comprensibili al committente stesso. Questa reportistica dovrà essere mirata a fornire il dettaglio di eventuali tentativi di intrusione da parte di soggetti non autorizzati o di incidenti che si sono verificati per il periodo di tempo a cui il report si riferisce.
- **Security alert:**
 - Il servizio è orientato a notificare al committente, quanto prima possibile, la scoperta di nuove vulnerabilità in modo tale che possano essere prese per tempo le dovute contromisure atte a mitigare o annullare gli impatti delle nuove vulnerabilità.
- **Allerta (Early Warning):**

- Grazie al monitoraggio della rete e delle correlazioni dei log/allarmi da questi provenienti, il fornitore dovrà essere in grado di generare/gestire allarmi preventivi in funzione dell'interpretazione delle informazioni di alert che potrà ricevere dai vari sistemi, identificando eventuali fault di uno o più componenti, tracciando attività anomale e pericolose dal punto di vista della sicurezza
- Security assessment:
 - Vulnerability assessment (VA):
 - volto ad individuare vulnerabilità note dei sistemi e dei servizi installati sugli stessi. Tale attività è svolta tramite tecnologie specifiche che vengono configurate, perfezionate e personalizzate per ogni assessment.
 - Sono previsti almeno 3 VA all'anno, indicativamente con cadenza quadrimestrale.
 - Penetration test (PT):
 - volto ad individuare e sfruttare vulnerabilità note o ancora sconosciute dei sistemi, dei servizi e degli applicativi web installati sugli stessi.
 - Il processo, sfruttando le vulnerabilità, è in grado di evidenziare in maniera più efficace il livello di minaccia rappresentato da ognuna di esse e la relativa stima degli impatti.
 - Questa attività verrà svolta sia attraverso l'uso di idonee tecnologie, sia tramite attività manuali specifiche per ogni servizio, sistema ed applicativo analizzato.
 - Sono definiti a seguito delle VA, non hanno una cadenza ed un numero fissato a priori ma potranno variare in base all'esito delle analisi di VA.
- Assistenza tecnica e analisi forense:
 - il SOC dovrà fornire al committente, qualora si renda necessario, l'esame dei dispositivi digitali seguendo processi di analisi forense al fine di identificare, preservare, recuperare, analizzare e presentare fatti o opinioni riguardanti le informazioni raccolte

- il SOC dovrà fornire al committente l'assistenza tecnica specialistica per tutte le problematiche legate a problemi di funzionalità, violazioni di sistema, aggiornamento e configurazione di software e hardware per la sicurezza.
- L'assistenza tecnica per la risoluzione di queste problematiche potrà essere fornita da remoto o on-site a seconda delle problematiche, della sensibilità e della gravità riscontrata.
- Interventi in orario straordinario, notturno, prefestivo o festivo, sia da remoto che on site, dovranno essere eseguiti in tutti i casi in cui pervenga una richiesta esplicita di Acque in tal senso, rimane inteso che interventi di qualsiasi natura sui sistemi di produzione che comportino sospensione di qualsivoglia durata dell'erogazione dei servizi di business dovranno essere eseguiti durante orari esplicitamente concordati e autorizzati da Acque;

Le azioni di miglioramento saranno valutate dalle strutture di riferimento della Security Acque per attivare la risoluzione dei problemi o pianificare degli investimenti necessari a migliorare la qualità degli elementi del servizio.

1.11.3 COMPETENZE RICHIESTE PER I SERVIZI SOC

Le figure professionali che l'offerente dovrà mettere a disposizione per l'espletamento dei Servizi richiesti dovranno avere un'esperienza maturata e comprovata di almeno 3 anni nel settore di attività di cui al presente capitolato e dovranno godere di caratteristiche in grado di soddisfare i seguenti requisiti:

- Laurea o Diploma in discipline tecnico / scientifiche / ingegneristiche
- Possesso di Certificazione procedurali
- Possesso di Certificazione tecniche Cybersecurity (es. OSCP), CCNP Security, Fortinet NS8

Il team di lavoro dovrà possedere una comprovata capacità nello svolgere servizi di:

- Advanced Vulnerability Assessment & Penetration Testing
- Malware Analysis and Reverse Engineering
- Deep Web Intelligence
- Code Review
- Phishing Campaign
- Forensics
- Tailored Early Warning
- Log Management
- Security Infrastructure Management and Maintenance

- Threat Defence
- Orchestrated Vulnerability Assessment
- Internal Auditing
- Regulatory Compliance
- Organizational Models and Governance DSS
- ISMS Development and Rollout
- Risk Analysis and Treatment Plans
- Cyber Security Enterprise Risk Management
- Incident Detection, Mitigation, Containment and Response
- Security Education and Training
- Proprietary Threat Intelligence
- Malware analysis logics
- Legacy for traffic analysis (IT/OT)

Event Correlation logics (Big Data)

1.12. OGGETTO DEL SERVIZIO NOC

Con il presente capitolato, Acque S.p.A. intende richiedere all'offerente la fornitura di servizi per la gestione del proprio NOC.

Di seguito l'elenco delle attività che vanno a comporre i servizi richiesti:

- **Parte 1 – Setup dei servizi NOC & Startup Iniziale**
- **Parte 2 – Servizio NOC**

L'offerente sarà responsabile del personale dedicato alle attività di gestione, delle competenze e della formazione e/o certificazione delle stesse, tali da rispondere ai Livelli di Servizio minimi definiti nel presente documento.

Per tutte le parti che compongono il servizio richiesto, il fornitore produrrà idonei deliverable contenenti a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- PER LA PARTE 1 – adeguamento attuale documentazione High Level Design – UNA TANTUM ED AGGIORNAMENTI AD EVENTO
- PER LA PARTE 1 - adeguamento attuale documentazione Low Level Design – UNA TANTUM ED AGGIORNAMENTI AD EVENTO

- PER LA PARTE 2 - documentazione operativa dei servizi NOC (manuali, procedure, workflow, etc) necessaria per la dovuta integrazione con i processi IT Operation di Acque, nonché tutta la documentazione di setup degli ambienti soggetti al servizio NOC – UNA TANTUM ED AGGIORNAMENTI AD EVENTO
- PER LA PARTE 2 - descrizione della metodologia di lavoro utilizzata - UNA TANTUM ED AGGIORNAMENTI AD EVENTO
- PER LA PARTE 2 - Service Level Management report, contenente il consuntivo dei servizi erogati – CADENZA MENSILE

I documenti dovranno essere organizzati e catalogati seguendo le normative e le policy di Acque e, laddove disponibili, dovranno utilizzare i template appositi.

1.12.1 PARTE 1 – SETUP DEI SERVIZI NOC & SETUP INIZIALE TELECOMUNICAZIONI

Queste attività sono finalizzate all'avvio del servizio NOC, in continuità rispetto ai servizi già in produzione, a partire dall'analisi dello stato attuale delle infrastrutture e dei servizi di Acque SpA, con relative proposte di mitigazione e/o risoluzione.

Il setup sarà inoltre finalizzato alla messa in esercizio, e sotto monitoraggio, del servizio di telecomunicazioni dati e voce oggetto del presente capitolato tecnico.

L'avvio dell'erogazione dei servizi a cura dell'offerente sarà preceduto da una fase di "setup" che avrà l'obiettivo di:

- permettere all'offerente di acquisire maggiore conoscenza del contesto tecnologico Acque (tecniche, strumenti, tecnologie), dell'organizzazione della funzione NOC di Acque S.p.A., nonché delle procedure e prassi operative in essere;
- definire e concordare tra Acque e l'offerente le modalità di erogazione dei Servizi in termini di processi, procedure, strumenti e modalità di comunicazione.
- porre in essere tutte le attività propedeutiche all'avvio dell'erogazione dei servizi da parte dell'offerente al termine della fase stessa, tra le quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - creazione account su piattaforme e applicativi aziendali;
 - richiesta autorizzazioni di ingresso alle sedi Acque;
 - eventuale predisposizione locali dedicati.
- Sarà in carico all'offerente in questa fase la migrazione dei servizi di telecomunicazione, sia presso tutte le sedi remote, sia nei centri stella del committente. A titolo esemplificativo e non esaustivo le attività saranno:
 - Assistenza ai carrier di telecomunicazione per la consegna dei servizi presso le sedi remote e/o i centri stella;

- Configurazione, consegna e posa in opera degli apparati di TLC (firewall, router, switch, etc...)
- Configurazione di interconnessione di rete (MPLS, VPN, etc...)
- Test di funzionamento documentati e switch delle linee;
- Aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;

Il Setup dei Servizi avrà la durata massima di 120 giorni solari.

Al termine del Setup dei Servizi saranno consegnati i deliverable previsti nel paragrafo precedente, i quali una volta confermati da Acque rappresenteranno l'accettazione del setup (collaudo) per la partenza dei Servizi.

Durante il setup iniziale l'offerente dovrà, anche sulla base delle evidenze e delle priorità emerse, pianificare e dove possibile porre rimedio da subito alle criticità emerse, e che sarà la base di partenza del servizio NOC che erogherà a partire dal collaudo del setup dei servizi.

In questo lasso di tempo, verranno gestiti i ticket aperti e le eventuali problematiche che sorgeranno senza l'applicazione di penali eventualmente contrattualizzate (graceful period).

1.12.2 PARTE 2 – SERVIZIO NOC

Le attività richieste sono quelle di un servizio NOC, ovvero attività necessarie a coprire almeno i seguenti punti:

- LAN – WAN / Network Monitoring & Management / VPN:
 - Servizi di monitoring, alerting e configurazione sulla struttura Lan e Wan del network aziendale. Il rilevamento di dati statistici permette di rilevare i trend in atto, consentendo di agire per anticipare situazione che potrebbero diventare critiche. Gestione TAC e ticket a fornitori.
 - Servizio di monitoraggio e di gestione remota degli apparati di routing utilizzati nel network aziendale.
 - Vengono monitorati gli apparati per identificare situazioni di alert critiche, vengono raccolti dati statistici per identificare i trend in atto e viene verificato lo stato di update dei sistemi.
 - Provisioning e deprovisioning dell'infrastruttura network:
 - Configurazione
 - Posa in opera
 - Consegna remota
 - Aggiornamento monitoraggio e censimento
 - Aggiornamenti

- Servizi di monitoring, alerting e configurazione sulla struttura Lan e Wan del network aziendale. Il rilevamento di dati statistici permette di rilevare i trend in atto, consentendo di agire per anticipare situazione che potrebbero diventare critiche. Reporting.
- VOIP e servizi voce:
 - Servizi di monitoring, alerting e configurazione sulle strutture VOIP aziendali. Il committente è dotato di infrastruttura Cisco UCM per la parte di centralino aziendale, VG e Cube di interfacciamento alla rete pubblica e di piattaforme open (free PBX, Asterisk)
 - Gestione TAC e ticket a fornitori.
 - Supporto alla gestione della rete intelligente per i numeri verdi di Acque
- Server Monitoring & Management:
 - Servizio di monitoraggio remoto e gestione di server dedicati all'infrastruttura di rete, server radius, server wifi, console di gestione network, etc...
 - Il monitoraggio dovrà verificare lo stato dell'hardware, dei servizi principali e dei parametri di funzionamento.
 - Funzioni di alerting dovranno essere in grado di attivare approvvigionamento parti, interventi sistemistici o strutturali.
 - Gestione TAC e ticket a fornitori
- Reporting:
 - I report provenienti dalle console o dagli strumenti utilizzati dal committente vengono analizzati e gestiti dal concorrente. Questa reportistica dovrà essere rielaborata, normalizzata e raggruppata secondo logiche condivise con il committente, e dovrà essere periodicamente, durante gli appositi SAL, presentata ai referenti indicati da Acque.

Le azioni di miglioramento saranno valutate dalle strutture di riferimento IT di Acque per attivare la risoluzione dei problemi o pianificare degli investimenti necessari a migliorare la qualità degli elementi del servizio.

1.12.3 COMPETENZE RICHIESTE PER I SERVIZI NOC

Le figure professionali che l'offerente dovrà mettere a disposizione per l'espletamento dei Servizi richiesti dovranno avere un'esperienza maturata e comprovata di almeno 3 anni nel settore di attività di cui al presente capitolato e dovranno godere di caratteristiche in grado di soddisfare i seguenti requisiti:

- Laurea o Diploma in discipline tecnico / scientifiche / ingegneristiche
- Possesso di Certificazione procedurali
- Possesso di Certificazione tecniche (CCNP Collaboration, CCDP, CCNP Routing and Switching, CCNP Wireless, Fortinet NS5)

Il team di lavoro dovrà possedere una comprovata capacità nello svolgere servizi di:

- Monitoring
- Router, Switch, WiFi & Firewall Management
- Gestione allarmi e attivazioni
- Manutenzione & Supporto
- Configurazioni per i nuovi servizi/linee
- Integrazione con le reti esistenti.
- Sicurezza, Preventing Disservices, Request Anticipating
- Time Restoring Reduction

1.13. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

In questo capitolo sono fornite le opportune indicazioni relative alla corretta modalità di esecuzione delle prestazioni da parte dell'offerente, vista l'esigenza di dotarsi dell'opportuno assetto organizzativo, logistico e tecnologico necessario a svolgere in piena autonomia le attività oggetto del Capitolato.

1.13.1 RUOLI

L'offerente ha il dovere di individuare un modello organizzativo in grado di rispondere in modo efficace ed efficiente alle richieste della Committente.

Si precisa che vista l'importanza che avranno i riferimenti del contratto nominati dall'offerente, Acque individuerà al suo interno il/i ruolo/i di Service Manager (SMA) del progetto, con la funzione primaria di garantire l'erogazione dei Servizi in linea con i livelli di servizio definiti, contribuire al continuo miglioramento del servizio e gestire gli aspetti contrattuali e di comunicazione fra le parti, tale ruolo dovrà avere necessariamente un alter ego (SMO) con le medesime funzioni lato offerente.

Il modello organizzativo che l'offerente dovrà costruire e proporre sarà sotto diretta responsabilità dell'SMO che avrà anche il compito di intervenire con modifiche, adeguamenti o sostituzioni qualora SMA lo richieda. SMO essendo il riferimento del contratto avrà la diretta responsabilità e dovrà garantire la supervisione di tutte le figure professionali utilizzate per l'erogazione di tutti i servizi di tutte le Parti previste dal presente Capitolato.

Il modello organizzativo dovrà altresì garantire la sostituzione tempestiva delle risorse nei casi in cui per motivi di forza maggiore quest'ultime non possano entrare in servizio nell'orario indicato, dandone tempestiva comunicazione.

1.13.2 LUOGO DI ESECUZIONE

Per i Servizi oggetto del presente capitolato le prestazioni potranno essere fornite on-site e da remoto, e comunque secondo modalità opportunamente concordate con il Committente nella fase di setup dei servizi; l'offerente dovrà descrivere esaurientemente i locali e le modalità di comunicazione utilizzate. Resta inteso che per esigenze di servizio, potrebbe rendersi necessario effettuare la prestazione in altra sede diversa da quella indicata ma comunque all'interno dell'ambito del perimetro aziendale del Committente.

1.13.3 FASCE ORARIE

I Servizi dovranno essere articolati e garantiti in modalità H24*365. Poiché l'erogazione del servizio dovrà coprire tutti i giorni dell'anno solare, le festività e le eventuali chiusure aziendali, preventivamente comunicate, dovranno essere gestite dall'offerente al pari della domenica, con il servizio di Monitoring H24 e la Reperibilità attivate.

Le prestazioni finalizzate all'erogazione dei servizi specialistici descritti in precedenza dovranno essere espletate garantendo la necessaria copertura.

1.13.4 DOTAZIONI E STRUMENTAZIONE TECNOLOGICA

Sono a carico del concorrente i costi delle dotazioni assegnate al personale, della strumentazione adottata, dei materiali utilizzati, delle attività di trasporto, e di ogni altro elemento, strumentale o meno, che si renda necessario per l'erogazione del servizio.

1.14. PARTNER TECNOLOGICI

Il concorrente potrà avvalersi di un unico partner tecnologico per l'erogazione dei servizi di:

- Supporto specialistico e manutenzione apparati di networking
- Servizio NOC
- Servizio SOC

Il concorrente NON dovrà indicare in fase di offerta il partner tecnologico individuato ma sarà tenuto a comunicarne le generalità alla firma del contratto.

Il partner tecnologico individuato dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto.

2. SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

2.1. REQUISITI GENERALI

Il servizio è dedicato a tutti i servizi elencati nel paragrafo 1 del presente documento.

Il Fornitore dovrà effettuare le attività di manutenzione e/o upgrade in orari non lavorativi e dovrà comunicare preventivamente alla società l'eventuale interruzione del servizio con 15 giorni di anticipo.

Per quanto riguarda l'assistenza di tutti i servizi oggetto della gara dovrà rispettare i livelli di qualità ed affidabilità descritti nei paragrafi successivi e dettagliati per ciascuna tecnologia e tipologia di servizio.

Il servizio dovrà essere strutturato per assicurare almeno le seguenti prestazioni:

- Customer Care dedicato;
- Portale Web per la gestione amministrativa delle linee/servizi;
- Gestione guasti linee, servizi e apparati;

2.2. CUSTOMER CARE DEDICATO

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, all'attivazione del Contratto, un servizio di Contact Center multicanale, dedicato alla Società, attivo ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno.

Il servizio dovrà essere raggiungibile almeno tramite:

- Numero verde gratuito (addebito al chiamato) sia da rete fissa nazionale che da utenze mobili;
- Numero fax gratuito (addebito al chiamato) da rete fissa ed utenze mobili;
- Mailbox elettronica.

Il Customer Care assisterà la società per tutte le problematiche riguardanti i servizi oggetto della presente gara, quali ad esempio:

- Richieste di informazioni sui servizi, linee e terminali di rete;
- Segnalazione malfunzionamenti o guasti in merito ai servizi oggetto di offerta (es. accessi xDSL e fibra ottica, router, numeri verdi etc.),

- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo

2.3. PORTALE WEB PER LA GESTIONE AMMINISTRATIVA

Il Fornitore dovrà predisporre un portale web con accesso autenticato (username e password) per la gestione dei servizi attivi.

Il sistema di autenticazione dovrà consentire il seguente profilo di accesso:

- Referente della società;

In relazione al profilo di accesso dovranno essere disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- Referente della società:
 - dati del contratto e consistenze (linee, servizi attivi, router, ecc.);
 - traffico, fatturazione e reportistica;
 - richieste di assistenza tecnica su linee e servizi;
 - tracking delle richieste;

Per tutte le funzionalità dovrà essere garantita la disponibilità di diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per contratto al dettaglio per singola utenza/linea.

Il Fornitore dovrà specificare quali funzionalità sono rese disponibili, le caratteristiche di ognuna e le relative modalità di utilizzo.

Il portale web dovrà essere disponibile all'attivazione del Contratto ed attivo ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, salvo eventuali interventi di manutenzione, non superiori alle 48 ore, preventivamente comunicati alla Società.

2.4. GESTIONE GUASTI

Una volta segnalato il problema ed assegnato un numero di pratica il Fornitore dovrà comunicare lo stato di avanzamento del guasto con cadenza proporzionale agli SLA del servizio mediante e-mail da inviare ad una casella predefinita della Società.

Inoltre il Fornitore dovrà individuare un suo referente da contattare per sollecitare la pratica, per chiedere informazioni sul guasto e per fare escalation. Ogni bimestre il Fornitore dovrà inviare alla Società un report dettagliato dei guasti nel quale dovranno essere presenti:

- ✓ numero della pratica
- ✓ data e ora di apertura del guasto

- ✓ data e ora della soluzione del guasto
- ✓ causa del guasto
- ✓ descrizione soluzione

2.5. TEMPI DI ATTIVAZIONE

In questa sezione sono indicati i tempi di attivazione per ogni tipologia di servizio divisi in base al mezzo fisico di consegna. Questi tempi rappresentano i requisiti minimi, da rispettare in fase di delivery dei servizi, rispetto a un cronoprogramma da concordarsi e condividere con la Società successivamente alla stipula del contratto.

Di seguito il dettaglio dei parametri richiesti:

- **Accessi in fibra ottica*:**
 - Collegamento nuova sede TOP: 90 gg solari
 - Accesso ad Internet: 60 gg solari
 - Trunk SIP: 60 gg solari
- **Accessi sedi periferiche:**
 - Accesso simmetrico: 120 gg solari

*Nota: i tempi di attivazione dei servizi su fibra ottica sono 60 gg solari nei casi in cui la sede di attivazione sia già collegata all'infrastruttura di rete in fibra.

Gli apparati oggetto di fornitura, dettagliati nel paragrafo 1.8, dovranno essere consegnati entro 45 gg solari dalla stipula del contratto.

2.6. GESTIONE DEI SERVIZI NOC-SOC

Ogni comunicazione tra le Parti che abbia effetti ai fini del Contratto sarà disciplinata da quanto stabilito e concordato in fase di avviamento dei Servizi in termini di strumenti e protocolli trasmissivi. Resta inteso che le comunicazioni di tipo operativo e informativo che non abbiano effetti ai fini del Contratto potranno essere effettuate anche tramite solo posta elettronica.

2.6.1 PROCESSI DI GOVERNANCE

Di seguito vengono descritti i principali processi di Governance che regolamentano la gestione dei rapporti fra Acque e l'offerente.

L'organismo di Governance formato dal/i SM di Acque (SMA) e dal/i SM dell'offerente (SMO) gestirà i seguenti processi principali:

1. Gestione delle penali
2. Gestione dei problemi
3. Procedura di escalation

4. Verifiche ed ispezioni

Di seguito è descritto ciascun processo in termini di procedure da seguire e coinvolgimento dell'organismo di Governance.

2.6.2 GESTIONE DELLE PENALI

L'erogazione delle attività richieste sarà monitorata tramite la definizione di appositi SLA. Per tale motivo saranno richiesti con cadenza mensile, o con tempistica eventualmente da concordare, report che certifichino il rispetto degli SLA.

Durante il periodo di set-up le penali non verranno applicate.

ISM esamineranno mensilmente in meeting di SAL, i report di misurazione degli SLA, al fine di verificare l'applicazione di penali causate dalle eventuali violazioni dei LdS previsti e ne farà opportuna annotazione in apposito verbale con indicazioni di eventuali disaccordi emersi tra le Parti.

In caso di contestazione delle penali, sarà avviata la procedura di escalation necessaria.

2.6.3 GESTIONE DEI PROBLEMI

Entrambe le Parti dovranno essere diligenti e cooperare in modo efficace, efficiente e professionale nella risoluzione di conflitti, problemi o dispute che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del contratto o dopo la cessazione dello stesso relativamente ad un qualsiasi aspetto del Contratto.

Al sorgere di un qualsiasi problema, che abbia degli effetti sulle prestazioni concordate e/o che rappresenti impedimento alle attività di Acque, SMO dovrà:

- informare tempestivamente il Responsabile del Servizio di Acque;
- identificare nel minor tempo possibile l'inconveniente e le possibili cause;
- apportare nel minor tempo possibile le correzioni necessarie.

2.6.4 PROCEDURA DI ESCALATION

Le eventuali controversie che dovessero sorgere nel corso dello svolgimento del Contratto in merito all'erogazione del servizio e/o all'interpretazione del Contratto dovranno essere oggetto di un tentativo di soluzione condivisa come segue:

- all'insorgere di una controversia la Parte interessata dovrà comunicare all'Altra l'inconveniente e chiedere l'applicazione della procedura di escalation del problema;
- SMA ed SMO si dovranno riunire al più presto al fine di avviare il processo di analisi della controversia con lo scopo di identificare la soluzione dello stesso.

Qualora non si raggiunga in tempi brevi, ed al massimo entro una settimana, un accordo soddisfacente per entrambe le parti, il problema sarà scalato gerarchicamente.

2.6.5 VERIFICHE ED ISPEZIONI

Ad Acque sarà consentito l'accesso ai locali di erogazione dei servizi NOC e SOC/CSIRT, ai dati ed alle informazioni che si renderanno necessarie per l'espletamento delle attività oggetto del contratto, al personale della struttura di monitoraggio incaricato, per lo svolgimento di verifiche ed ispezioni.

Le ispezioni saranno volte alla verifica della validità dei dati relativi alla rendicontazione dei parametri previsti dal contratto per l'erogazione dei servizi (volumi ed effort erogati e livelli di servizio) ed alla conformità di quanto previsto dal contratto e dal Capitolato tecnico. I risultati delle ispezioni saranno trasmessi sotto forma di verbale.

I risultati delle attività di monitoraggio daranno luogo a raccomandazioni emesse periodicamente da parte della struttura di monitoraggio, le quali individuano eventuali Non Conformità e problemi legati alla erogazione dei servizi ed alla gestione del contratto.

In relazione alle raccomandazioni emesse dalla Struttura di Monitoraggio, L'impresa sarà tenuta, senza alcun diritto a particolari o maggiori compensi, alla realizzazione delle azioni correttive/preventive concordate con il Committente con l'obiettivo di rimuovere le cause delle Non Conformità e dei problemi rilevati.

2.6.6 PASSAGGIO DI CONSEGNE

Dovrà essere definito preventivamente un piano di passaggio di consegne nel momento in cui alla fine del contratto Acque decida di non rinnovare il servizio all'offerente, tale passaggio avverrà in un massimo di 20 giorni lavorativi che saranno erogati e consuntivati come attività di supporto specialistico, così come previsto nel precedente capitolo 1.9. In questo caso il passaggio dovrà avvenire senza interruzione dei servizi e assicurando una completa chiarezza e trasparenza. Il passaggio di consegne riguarderà sia il know-how sulla gestione dei servizi con la relativa documentazione sia l'affiancamento dei tecnici con il personale Acque o con terze parti a seconda delle richieste di Acque che governerà le fasi del passaggio.

L'offerente dovrà inoltre garantire la disponibilità dei dati relativi all'infrastruttura (Documentazione Tecnica, etc) ed alla governance del servizio (Procedure, Configuration, etc) indipendentemente dalla piattaforma o dai formati utilizzati. I dati dovranno essere completi, leggibili e di conseguenza pronti per l'importazione in altri tool o strumenti a supporto dei processi IT.

3. SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE

3.1. REQUISITI GENERALI

I corrispettivi dovuti al Fornitore per la prestazione dei servizi, calcolati sulla base dei prezzi unitari indicati nell'Offerta Economica, saranno fatturati con cadenza bimestrale posticipata; la fatturazione della componente fissa, rappresentata dai "canoni", e di quella variabile rappresentata dal "traffico", dovranno essere relative allo stesso bimestre di riferimento.

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura dei dati di fatturazione in formato elettronico con il dettaglio delle singole voci di costo fatturato. Dovranno essere inoltre forniti dati di rendicontazione d'uso finalizzati ai controlli contabili ed amministrativi, al controllo della qualità del servizio ed alla pianificazione dell'evoluzione del servizio.

I dati in formato elettronico, meglio specificati nelle sezioni successive, dovranno essere forniti con periodicità bimestrale e disponibili in modalità consultazione/download via Web.

3.2. FATTURAZIONE

L'emissione della prima fattura per i servizi attivati (connettività, NOC e SOC) potrà avvenire successivamente al completamento di parte dell'infrastruttura, così definita:

- Realizzazione e collaudo accesso internet via Bellatalla;
- Collegamento e collaudo delle 3 sedi TOP;
- Collegamento e collaudo di almeno il 70% delle sedi di TIPO1, TIPO2 e TIPO3
- Collaudo servizio NOC
- Collaudo servizio SOC

Le fatture per i servizi di connettività rimanenti potranno essere emesse al completamento (100%) del collegamento e collaudo delle restanti sedi TIPO1, TIPO2 e TIPO3.

Il Fornitore dovrà rendere possibile, senza costi aggiuntivi, l'emissione di una fattura per ogni singolo servizio/linea, fatture aggregate per più servizi/linee secondo le specifiche elaborate dalla società (Centri di Costo).

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze della società.

Al momento dell'aggiudicazione della fornitura la Società emetterà verso il Fornitore un "piano di fatturazione" in cui specificherà la struttura della fattura, i servizi da aggregare nella stessa fattura o da fatturare singolarmente.

La società, nel corso di validità del contratto, si riserva di chiedere modifiche, senza costi aggiuntivi, al suddetto "piano di fatturazione"; le richieste di modifica avranno effetto dalla successiva fatturazione.

In caso di richiesta di attivazione di nuovi servizi, la società comunicherà contestualmente le modalità di fatturazione (singola o aggregata).

Il Fornitore dovrà garantire l'invio della/e fattura/e con i relativi dati di fatturazione anche mediante posta elettronica.

3.3. RENDICONTAZIONE

La rendicontazione è finalizzata al controllo della spesa e della fatturazione.

A tale scopo il Fornitore, per il servizio di telefonia fissa, deve rendere disponibile una applicazione Web che consenta la visualizzazione del traffico generato da ogni singola utenza o aggregato per più utenze e la generazione di report in formato tabellare o grafico.

Di seguito si riportano le informazioni minime da includere nella visualizzazione:

- Numero telefonico dell'Utenza;
- Data e ora di inizio e fine di ogni conversazione o sessione dati;
- Numero telefonico chiamato, con le ultime 3 cifre oscurate a tutela della privacy personale;
- Tipologia della chiamata, secondo la direttrice di traffico;
- Durata complessiva della chiamata in secondi ovvero totale di dati scambiati;
- Tariffazione voce al secondo ove necessario;
- Costo complessivo della chiamata o sessione.

3.4. SLA E PENALI SERVIZI TLC

In questo paragrafo sono dettagliati gli SLA richiesti per ogni tipologia di servizio.

SLA di assistenza per accessi in fibra ottica

Nella tabella seguente sono dettagliati gli SLA richiesti per i servizi forniti su fibra:

- Collegamenti in fibra sedi TOP
- Accessi ad Internet
- Trunk SIP

Costituiscono gli SLA i seguenti indicatori:

Tempo di Presa in carico: si intende il tempo, misurato in minuti/ore solari, in cui il Fornitore riceve la segnalazione del disservizio (rilevato dal cliente e/o dal fornitore) e assegna un numero identificativo al guasto.

Tempo di Intervento: si intende il tempo, misurato in minuti/ore relativamente all'intervallo di assistenza contrattualizzato per la sede oggetto di disservizio, intercorrente tra la segnalazione del disservizio (rilevato dal cliente e/o dal fornitore) e l'intervento, qualora necessario, presso la sede interessata a cura del personale tecnico messo a disposizione dal fornitore.

Tempo di Ripristino del Servizio: si intende il tempo, misurato in minuti/ore relativamente all'intervallo di assistenza contrattualizzato, intercorrente fra la segnalazione del disservizio (rilevato dal cliente e/o dal fornitore) ed il ripristino del servizio nel rispetto degli SLA prestazionali.

Il fornitore dovrà specificare i valori assunti da quest'ultimo parametro di SLA in relazione alle seguenti tipologie di disservizio:

Severity 1: disservizio bloccante, le funzionalità di base e/o maggiormente rilevanti non sono più operative.

Severity 2: disservizio non bloccante, le funzionalità di base sono operative ma il loro sfruttamento non è pienamente rispondente agli SLA prestazionali.

I livelli di severity saranno assegnati dal Fornitore a seguito della segnalazione del cliente di richiesta di intervento mediante gli strumenti di comunicazione ammessi (telefono, fax, posta elettronica).

I valori riportati nella seguente tabella sono da intendersi come la Soglia Minima che dovrà essere garantita per i parametri di SLA gestionali.

Parametro	SLA ¹ di Assistenza
Tempo di presa in carico	30 minuti
Tempo di Intervento	3 ore
Tempo di ripristino con Severity 1	6 ore
Tempo di ripristino con Severity 2	8 ore

¹ Le ore si intendono solari

SLA di assistenza per accessi sedi periferiche

Relativamente agli accessi sulle sedi periferiche andiamo di seguito a definire gli SLA in funzione della tipologia di accesso:

SLA ¹ DI ASSISTENZA (in H)			
Tipologia di accesso	Tempo di presa in carico	Tempo di ripristino guasto BLOCCANTE (ore)	Tempo di ripristino guasto NON BLOCCANTE (ore)

Accesso simmetrico	1	8	24
--------------------	---	---	----

¹ Le ore si intendono solari

SLA di assistenza per servizio di supporto specialistico

Il servizio dovrà essere erogato nella forma “7x7 H24” per guasti bloccanti e nella forma “8x5 Next Business Day”, ovvero su 8 ore lavorative per 5 giorni settimanali (lunedì-venerdì), con intervento entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata per guasti non bloccanti. Di seguito i livelli di servizio:

- Presenza in carico della segnalazione per guasto bloccante: entro 30 minuti, con conseguente segnalazione di avvenuta presa in carico;
- Tempo intervento per guasto bloccante: entro 1 ora dalla presa in carico della segnalazione da remoto per effettuare la diagnosi fino al ripristino del servizio con eventuale intervento on site;
- Presenza in carico della segnalazione per guasto non bloccante: entro 2 ore, con conseguente segnalazione di avvenuta presa in carico;
- Tempo di intervento per guasto non bloccante: entro la giornata lavorativa in cui la segnalazione è stata presa in carico fino al ripristino del servizio.

Le tabelle seguenti definiscono le penali da applicare nel caso in cui i livelli di servizio, attesi per ogni servizio oggetto della presente offerta, vengano superati.

Tabella penali per **servizi forniti su fibra**:

Parametro	SLA ¹ di Assistenza	Penali
Tempo di presa in carico	0,5 ore	1% del canone mensile ² ogni mezzora in più
Tempo di ripristino con Severity 1	6 ore	2% del canone mensile ² ogni ora in più

Tempo di ripristino con Severity 2	8 ore	2% del canone mensile ² ogni ora in più
------------------------------------	-------	--

¹ Le ore si intendono solari

² Il canone mensile si riferisce ad ogni singolo servizio coinvolto dal guasto

Tabella penali per servizi di accesso su sedi periferiche:

SLA ¹ DI ASSISTENZA				
Tipologia di accesso	Tempo di presa in carico	Tempo di ripristino guasto BLOCCANTE	Tempo di ripristino guasto NON BLOCCANTE	Penali
Accesso simmetrico	1	8	24	2% del canone mensile ogni ora in più

¹ Le ore si intendono solari

Tabella penali per servizio di supporto specialistico:

Servizio	Penali
Supporto per guasto bloccante	20 € per ogni ora di ritardo
Supporto per guasto non bloccante	10 € per ogni ora di ritardo

Tabella penali per ritardi nei tempi di attivazione dei servizi:

Servizio	Penali
----------	--------

Accessi in fibra ottica	100 €/giorno per ogni giorno di ritardo
Accessi sedi periferiche	50 €/giorno per ogni giorno di ritardo
Consegna apparati di networking	0,1% del valore della fornitura per ogni giorno di ritardo

3.5. SLA E PENALI NOC-SOC

La finalità primaria è quella di assicurare a Acque i livelli di servizio desiderati ed incentivare la disponibilità dell'impresa a revisionare e migliorare costantemente il proprio Servizio. Per questo Acque in accordo con l'impresa richiederà periodicamente una revisione degli SLA stabiliti per verificare il raggiungimento degli obiettivi, Acque è inoltre disponibile alla revisione delle soglie qualora fosse necessario e lo stesso deve valere per l'impresa. Resta inteso che i seguenti SLA sono scritti con spirito di partnership e l'impresa dovrà sempre prodigarsi per correggere qualsiasi problematica in tempi ragionevoli.

3.5.1 SISTEMA DI MONITORAGGIO DEGLI SLA

L'impresa dovrà garantire un sistema automatico di raccolta dati SLA e monitoraggio dei medesimi e metterlo a disposizione del Committente (e/o della struttura di monitoraggio).

Tale servizio, chiamato deve essere in grado di produrre dei report su ogni servizio erogato in cui ci siano i dettagli, la sintesi dei livelli di servizio realizzati nel periodo di osservazione, la distribuzione entro/fuori soglia ed effettui il calcolo delle eventuali penali.

Di seguito vengono dettagliati i servizi di competenza dell'impresa con relativi SLA.

3.5.2 SLA

Tutti i servizi forniti devono rispettare precisi parametri qualitativi e prestazionali. Al presente capitolo sono riportati in formato tabellare i livelli di servizio minimi richiesti all'impresa nell'ambito del contratto di servizio.

Per la misurazione dei livelli di servizio, saranno valutate gli SLA proposti dall'offerente, ma che riportino come minimo gli SLA previsti nella "TABELLA SLA MINIMI RICHIESTI".

Saranno utilizzati programmi proposti dall'impresa che permettano un monitoraggio continuo dei vari servizi (dashboard). Tali valutazioni saranno effettuate in contraddittorio tra il Service Manager dell'impresa ed il Committente. Eventuali licenze di prodotti software necessari all'utilizzo della suddetta dashboard sono da considerarsi a carico dell'impresa.

La reportistica di controllo, relativa ai livelli di servizio degli indicatori riportati, verrà prodotta su base mensile dall'impresa e messa a disposizione al Committente, il quale analizzerà e validerà i dati per il

calcolo delle eventuali penali. Ogni indicatore riportato è da considerarsi come "non rispettato" se il livello di servizio concordato non rispetta le metriche riportate. L'indice "Penale Singola" va calcolato per ogni indicatore non rispettato nel periodo di riferimento di 1 mese.

3.5.3 TABELLA SLA MINIMI RICHIESTI

KPI SOC	SLA minimo	Penale Singola
Setup dei servizi SOC & Assessment Iniziale	< 90 gg solari	500€ ogni 7 giorni solari naturale e consecutivo di ritardo
Tempo di gestione SOC: <ul style="list-style-type: none"> Analisi proattiva e gestione dei sistemi e delle tecnologie di sicurezza informatica Security Device Management Security alert & Early Warning 	98% < 3 ore dalla segnalazione	1.000€ per ogni mese che non rispetta mediamente lo SLA minimo richiesto
Erogazione servizi Security assessment: <ul style="list-style-type: none"> Vulnerability assessment Penetration test 	< 10 gg solari dalla richiesta	1.000€ per ogni mese che non rispetta mediamente lo SLA minimo richiesto
KPI NOC	SLA minimo	Penale Singola
Setup dei servizi NOC	< 30 gg solari	500€ ogni 7 giorni solari naturale e consecutivo di ritardo
Tempo di gestione NOC: <ul style="list-style-type: none"> LAN – WAN / Network Monitoring & Management / VPN VOIP e servizi voce Server Monitoring & Management 	98% < 3 ore dalla segnalazione	1.000€ per ogni mese che non rispetta mediamente lo SLA minimo richiesto

Per i servizi SOC e NOC saranno effettuati con cadenza mensile appositi SAL per monitorare l'andamento delle attività richieste e verificare il corretto rispetto degli SLA mensili definiti.

3.6 APPLICAZIONE PENALI

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, IVA esclusa, la società potrà risolvere il contratto in danno della Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il Fornitore potrà inviare le proprie controdeduzioni entro i termini indicati dalla Società e che saranno comunicate al Fornitore. Qualora dette deduzioni non possano essere accolte a giudizio della Società ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

L'ammontare delle penalità indicate sarà portato in deduzione alla fatturazione delle forniture/servizi.

3.7 PAGAMENTI

Il pagamento del corrispettivo verrà disposto su base bimestrale, sulla base di rapporti di attività consuntiva controfirmati dalle parti.

Le modalità di pagamento saranno 60 (sessanta) giorni data fattura fine mese.

3.8 RAPPORTI CONTRATTUALI

Il Fornitore dovrà fare in modo che all'interno della propria organizzazione vi sia un unico centro di riferimento al quale la società possa rivolgersi per le richieste, le informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.

In tal senso, il Fornitore si impegna a designare, a suo totale carico ed onere, una persona responsabile della esecuzione del contratto per conto del fornitore, costantemente reperibile, il cui nominativo sarà indicato alla società per iscritto all'atto della firma del contratto. Il responsabile della esecuzione del contratto per conto del fornitore, provvederà a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito dai documenti contrattuali e sarà il naturale corrispondente del Direttore dell'esecuzione del Contratto per conto della Società.

Eventuali variazioni dovranno essere tempestivamente comunicate alla società attraverso comunicazione al personale incaricato ed indicato dall'azienda.

3.9 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore non può sospendere i servizi forniti in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con la società.

L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale del Fornitore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa.

In tal caso la Società procederà all'incameramento della polizza definitiva, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti del Fornitore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori danni eventualmente sostenuti dalla Società.

3.10 PRIVACY & RISERVATEZZA

Il fornitore aggiudicatario sarà chiamato, in fase contrattuale, a sottoscrivere tutte le necessarie clausole di riservatezza, NDA, DPIA ove necessarie all'espletamento dei servizi.

4 FORMATO DELL'OFFERTA

Il Fornitore dovrà presentare, oltre a quanto espressamente indicato nel disciplinare di gara:

- un'offerta tecnica
- un'offerta economica

Si evidenzia che saranno esclusi i concorrenti che offriranno servizi non aderenti alle caratteristiche obbligatoriamente richieste nel presente documento, ovvero che offrano la prestazione dei servizi con modalità difformi, in senso peggiorativo, da quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.

Questa parte del documento illustra i formati dell'Offerta Tecnica ed Economica.

4.1 OFFERTA TECNICA

Nell' Offerta Tecnica il Fornitore dovrà dichiarare e sottoscrivere esplicitamente la rispondenza dei servizi forniti a quanto richiesto nel presente Capitolato.

Allo scopo di consentire la valutazione dell'offerta, il Fornitore dovrà produrre una relazione secondo il seguente schema e dettagliare i relativi capitoli:

Schema Offerta Tecnica	
A	Collegamenti in fibra ottica
B	Collegamenti sedi periferiche
C	Accesso ad Internet
D	Servizio telefonia fissa e Numeri verdi
E	Servizio NOC

F	Servizio SOC
G	Servizio supporto specialistico e assistenza
H	Assistenza e manutenzione

Nei capitoli il Fornitore dovrà descrivere e dettagliare la tecnologia e le modalità di prestazione dei servizi. Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che l'offerente descriverà nell'Offerta Tecnica sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata. La lunghezza massima ammissibile dell'offerta tecnica è di n. 80 pagine complessive, con l'aggiunta di massimo ulteriori 50 pagine per certificazioni, CV ed eventuali brochure a corredo. La valutazione dell'offerta tecnica sarà effettuata entro i limiti delle 80 pagine suddette, le parti eccedenti non verranno prese in considerazione.

Alla relazione tecnica potrà essere allegata ogni altra documentazione di carattere tecnico; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve essere eliminata, pena l'esclusione dalla Gara.

Per la validazione dell'offerta tecnica il Fornitore dovrà dettagliare ed evidenziare schematicamente ogni requisito richiesto per ogni singola linea/servizio oggetto dell'offerta.

Nel capitolo G il Fornitore dovrà descrivere la struttura tecnica ed organizzativa diretta o indiretta che intende utilizzare per la prestazione del servizio, la consistenza e la dislocazione delle risorse umane e strumentali presenti sul territorio regionale toscano ed evidenziare gli accorgimenti che prevede di adottare per monitorare e garantire la qualità del servizio di assistenza e manutenzione con livello minimo equivalente a quello descritto nel presente capitolato.

Per una corretta valutazione da parte della commissione tecnica, dovranno essere compilate, in ogni loro parte, le tabelle presenti nell'Allegato 1 del presente capitolato. Le tabelle compilate saranno parte integrante dell'Offerta Tecnica del Fornitore.

L'Offerta Tecnica dovrà essere presentata in forma elettronica e cartacea e redatta in lingua italiana; gli allegati, le brochure, etc. potranno essere anche in lingua inglese.

4.2 OFFERTA ECONOMICA

L'Offerta Economica dovrà essere presentata compilando, in ogni loro parte, le tabelle presenti nell'allegato 2; non sono ammesse, pertanto, modifiche, compilazioni parziali, varianti o integrazioni alle tabelle esposte.

I prezzi, specificati in Euro e al netto di IVA, dovranno esporre un numero di cifre decimali pari a:

- 4 (quattro) se riferiti ad un prezzo a consumo ("al minuto") – Tabelle 5 e 6 dell'allegato 2;
- 2 (due) se riferiti ai Canoni e UT– Tabelle 1,2,3,4,7,8,9 e 10

Sebbene le tariffe indicate per i listini fonia facciano riferimento al minuto come unità di misura, in sede della loro applicazione le durate delle conversazioni saranno conteggiate al secondo, applicando a ciascun secondo di durata effettiva una tariffa pari ad 1/60 (un sessantesimo) di quella indicata in tabella.

Non è previsto nessun costo alla connessione (scatto alla risposta).

L'attivazione e la messa a disposizione delle funzionalità richieste nel Capitolato Tecnico, compreso il servizio di assistenza e manutenzione, debbono ritenersi incluse nei costi riportati.

L'offerta economica, presentata dal Fornitore, deve essere formulata sulla base del fatto che il Fornitore:

- ha preso visione ed accetta integralmente ed incondizionatamente tutte le norme e le clausole contenute nel Capitolato Tecnico;
- ha valutato tutte le circostanze che hanno portato alla determinazione del prezzo di ogni fornitura/servizio proposto.

4.3 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto sarà aggiudicato in considerazione dell'offerta più vantaggiosa da un punto di vista tecnico ed economico.

I criteri e i sub criteri di valutazione dell'offerta sono i seguenti:

Criteri di valutazione	Natura	Peso
1) Prezzo	Quantitativo	30
2) Rete in f.o. proprietaria per sedi TOP	Qualitativo	5
3) Linea sedi periferiche	Qualitativo	26
4) Accesso ad Internet sede Pisa	Qualitativo	14
5) Servizi NOC-SOC	Qualitativo	25

Relativamente al criterio 1 del PREZZO, il coefficiente da assegnare ad ogni offerta economica sarà individuato applicando la seguente formula:

$$C_i = (P_b - P_i) / (P_b - P_m)$$

dove,

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

P_b = prezzo a base di negoziazione

P_i = prezzo concorrente i-esimo

P_m = prezzo minimo offerto dai concorrenti

Il punteggio del criterio 1 del prezzo:

$$P_{1i} = C_i * P_{eso1}$$

Il metodo di attribuzione dei giudizi/voti da parte della Commissione per gli altri criteri è il seguente:

Critero di valutazione	Oggetto valutazione	Giudizi/voti
2) Rete in f.o. proprietaria per sedi TOP	n. sedi collegate con rete proprietaria <3	0,2
	n. sedi collegate con rete proprietaria =3	1

Critero di valutazione	Oggetto valutazione	Giudizi/voti per sede
3) Linea sedi periferiche	accesso simmetrico*	0,3
	accesso simmetrico FTTH, Ethernet o SDH su f.o.	1

*Nota: come da requisiti minimi del paragrafo 1.4

Critero di valutazione	Oggetto valutazione	Giudizi/voti
4) Accesso ad Internet sede Pisa	Banda 2 Gb/s	0,3
	Banda da 3 a 4 Gb/s	0,5
	Banda 5 Gb/s o >	1

ELEMENTI DI VALUTAZIONE NOC-SOC

Sarà attribuito un coefficiente pari a 0 (zero) ai singoli criteri:

- in caso di assenza o mancata compilazione della relativa richiesta;
- per soluzioni non pertinenti rispetto agli elementi di valutazione;
- per soluzioni ritenute inadeguate.

Criterio 5.1 - Certificazioni (5/25)

Il criterio valuta l'offerta tecnica dell'offerente in relazione alla presentazione delle certificazioni ISO/IEC, certificazioni di partnership tecnologica, di Cyber Security e di Networking/Collaboration/Telecomunicazioni. Potranno essere oggetto di valutazione aggiuntiva partecipazioni a CERT/CSIRT nazionali ed internazionali idoneamente dimostrabili.

Ogni partecipante dovrà allegare all'offerta tecnica copia conforme delle certificazioni possedute.

Criterio 5.2 - Prestazioni similari (5/25)

Il criterio valuta l'offerta tecnica dell'offerente in relazione alla presenza di esperienza pregressa in lavori similari a quelli richiesti nel presente capitolato tecnico, saranno valutati soltanto i lavori similari, attestati attraverso descrizione delle attività svolte, in numero non inferiore a 4 (2 per servizi SOC e 2 per servizi NOC) e non superiore a 6 (3 per servizi SOC e 3 per servizi NOC) nell'arco degli ultimi 3 (tre) anni; saranno preferite prestazioni similari per servizi eseguiti in ambito Utilities. L'avvenuto svolgimento di detti lavori dovrà essere riepilogato dall'offerente mediante un'autodichiarazione contenente il nome del committente, l'oggetto del contratto e l'importo, potrà essere richiesto di dimostrare quanto dichiarato tramite l'esibizione dei relativi contratti di fornitura e idonei certificati di esecuzione lavori.

Criterio di valutazione	Oggetto valutazione	Giudizi/voti
5.2) Prestazioni similari	N. 2 Contratti NOC e N. 2 Contratti SOC	1
	N. 3 Contratti NOC e N. 3 Contratti SOC	3

Ulteriori n. 2 punti aggiuntivi saranno assegnati per uno o più servizi eseguiti in ambito Utilities (facenti parte delle referenze a base di giudizio).

Modello Organizzativo (15/25)

Il criterio valuta l'offerta tecnica dell'offerente in relazione all'organizzazione prevista e alla proposta tecnica rispetto ai servizi richiesti, ovvero:

- organigramma/i aziendale/i specifico e strutturato, contenente la quantità di risorse impiegate, laddove rilevante ai fini della qualità dei Servizi; sono valutate positivamente le offerte che prevedono organigrammi in cui gli addetti ai ruoli fondamentali risulteranno impiegati in modo esclusivo o comunque per la maggior parte del tempo nella gestione delle mansioni inerenti alle attività previste;
- la presenza di approcci metodologici strutturati (standard e/o framework) con particolare riferimento alla gestione dei servizi ICT ed alle modalità operative di esecuzione dei lavori;
- procedure operative definite per la gestione operativa, di incidenti e anomalie nelle varie modalità di copertura del servizio e di reperibilità;
- procedure operative definite per la presa in carico dei servizi;
- modalità di gestione e canali di comunicazioni con le strutture della Direzione definite dal committente;
- deliverables finalizzati alla rendicontazione delle attività svolte e degli obiettivi raggiunti;
- Setup dei servizi SOC & Assessment Iniziale
- Setup dei servizi NOC & Setup Iniziale Telecomunicazioni

- Servizio SOC
- Servizio NOC

L'offerente si impegna a mantenere il modello organizzativo proposto per tutta la durata contrattuale e, qualora le Parti individuassero e concordassero delle azioni di miglioramento, ad apportare tali modifiche, nel rispetto dei vincoli contrattuali.

4.4 CALCOLO PUNTEGGIO TECNICO

Per tutti criteri e i sub criteri di cui sopra, una volta terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei giudizi/voti, si procederà a trasformare la media dei giudizi/voti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando, a tale media massima, le altre medie prima calcolate.

Successivamente si procederà, in caso di criteri che presentino sub criteri, all'eventuale cosiddetta "riparametrazione", e quindi, per tutti i criteri, ad individuare il punteggio attribuibile a ciascuna offerta tramite la formula:

$$P_{ni} = C_{ni} * P_{eso\ n}$$

Dove:

P_{ni} = punteggio del concorrente i per il criterio n ;

C_{ni} = coefficiente criterio n , del concorrente i ;

$P_{eso\ n}$ = peso criterio n

Il metodo utilizzato per la formazione della graduatoria finale delle offerte è il seguente:

$$P_i = \sum P_{ki}$$

dove,

P_i = punteggio concorrente i -esimo

K = numero dei criteri

P_{ki} = punteggio del criterio k -esimo del concorrente i -esimo

A parità di punteggio il servizio verrà assegnato al concorrente che avrà totalizzato il punteggio più alto nel criterio di valutazione qualitativa con peso maggiore; in caso di ulteriore parità di punteggio si



Acque SpA

Sede Legale
Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

Sede Amministrativa
Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
tel 050 843111, fax 050 843260
www.acque.net
info@acque.net, info@pec.acque.net

prenderà in considerazione il punteggio più alto relativo al secondo criterio di valutazione relativamente al peso e così via.

Acque SPA

Il Responsabile Sistemi Informativi
Ing. Francesco Branchitta

