

**CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA TRENTINO SVILUPPO SPAPER L'AFFIDAMENTO DI ACQUISTO DI LICENZE, FORMAZIONE E CLOUD NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATIVA E LE TELECOMUNICAZIONI**

**ALLEGATO TECNICO**

## Sommario

<b>1. Oggetto della fornitura</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Introduzione alla soluzione</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1. Servizi di Cloud Computing - PaaS</b> .....	<b>3</b>
<b>3.2. Servizi di Help Desk – Opzionali [Servizi Cloud]</b> .....	<b>4</b>
<b>3.3. Servizi di supporto specialistico/sistemistico - Opzionali [Servizi Cloud]</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Licenze e soluzioni software</b> .....	<b>4</b>
<b>4.1. Licenze e Soluzioni Software (Sharepoint)</b> .....	<b>4</b>
<b>4.2. Licenze Software (Basic, Standard, Premium, Enterprise 5)</b> .....	<b>4</b>
<b>4.3. Servizi di supporto specialistico/sistemistico - Opzionali [Software]</b> .....	<b>4</b>
<b>4.4. Servizi di manutenzione di licenze in uso</b> .....	<b>5</b>

## 1. Oggetto della fornitura

Con il presente documento, parte integrante del Capitolato Tecnico, si procede a descrivere le esigenze che dovranno essere soddisfatte dal fornitore per la presentazione dei servizi richiesti quali: “*configurazione dominio Active Directory su Cloud Microsoft Azure*” e “*configurazione ambiente O365 (Teams, Exchange online e Sharepoint)*”.

In particolare, le attività richieste dalla fornitura vengono riassunte nel seguente elenco:

- acquisto licenze O365 (Basic, Standard, Business Premium, Enterprise 5);
- migrazione delle caselle mail da Exchange 2010 (SP3) verso Exchange online;
- progettazione e configurazione dell’ambiente Sharepoint;
- sincronizzazione Active Directory su Azure;
- progettazione e configurazione Active Directory Domain Services su Azure;
- formazione utenti sul pacchetto O365 e utilizzo di Sharepoint;
- formazione area ICT su gestione Cloud Azure;
- manutenzione ed help desk Utenti (servizio O365).

La scelta del sistema così come sopra descritto è stato oggetto di valutazione tecnica rispetto alle esigenze della Stazione Appaltante, non sono pertanto ammesse soluzioni alternative.

Di seguito, si descrivono le modalità di svolgimento della fornitura oggetto della presente procedura di gara e la descrizione delle necessità di Trentino Sviluppo oltre ad alcuni dettagli che dovranno essere osservati per garantire la completa interoperabilità tra i sistemi.

## 2. Introduzione alla soluzione

Al fornitore si richiede la realizzazione della replica del dominio “**Trentino**” su cloud Microsoft (Azure), acquisto delle licenze O365 secondo i vari piani indicati, progettazione dell’ambiente Sharepoint, formazione avanzata per i profili Enterprise di Office365 e formazione base per gli altri profili O365 previsti, formazione dell’area ICT sulla soluzione Cloud Microsoft di Active Directory, attivazione e gestione del servizio di help desk e supporto specialistico.

## 3. Servizi di cloud computing

### 3.1. Servizi di Cloud Computing - PaaS

Nell’ambito della profonda revisione degli obiettivi che le nuove tecnologie impongono, delle opportunità che esse mettono a disposizione e con la prospettiva di voler garantire un servizio affidabile e disponibile sempre, Trentino Sviluppo ha previsto di realizzare un terzo domain controller nell’ambiente Cloud allineato agli attuali due domain controller presenti nella rete aziendale. Questa nuova struttura permette di sfruttare il Cloud garantendo una ridondanza della struttura di Active Directory con la possibilità di gestire utenti e GPO direttamente dalla piattaforma Azure per l’ambiente Cloud e per gli utenti on-premise che accedono al Cloud.

La realizzazione di questo progetto dovrà seguire le seguenti fasi:

- confronto con l’area ICT di Trentino Sviluppo per meglio comprendere e prendere visione dell’ambiente attualmente in uso e discuterne eventuali migliorie prima della replica;
- pianificazione delle varie fasi;
- formazione del personale tecnico interno a Trentino Sviluppo che dovrà essere autonomo nella gestione del dominio online;
- predisposizione e parametrizzazione degli ambienti in Cloud progettati per ospitare i dati aziendali (Sharepoint);
- piano di formazione per i dipendenti di Trentino Sviluppo.

Attualmente le consistenze di Active Directory (on-premise) sono le seguenti:

- ADUser = 1339
- ADGroup = 626
- ADComputer = 634

L’attività sopra indicata dovrà essere svolta secondo il modello organizzativo proposto in sede di offerta tecnica, con avvio entro massimo 15 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto e conclusione entro massimo 45 giorni solari dalla stessa (fatto salvo eventuale migliore offerta in sede di gara). Nello specifico l’attività di formazione del personale tecnico potrà essere proposta in modalità progressiva e coordinata alle altre attività previste; l’attività di formazione dei dipendenti dovrà essere pianificata e concordata con l’area ICT in relazione al processo di attivazione degli utenti e di migrazione dei dati.

Ad ultimazione delle fasi di cui sopra Trentino Sviluppo inizierà l'attività di migrazione e di reindicizzazione dei dati aziendali, seguendo le linee guida proposte nella fase di predisposizione e parametrizzazione dell'ambiente Cloud. Questa fase avrà una durata di circa 30 giorni solari, durante i quali sarà necessario un confronto e un supporto specifico per effettuare eventuali riparametrazioni, che dovranno essere considerate parti integranti della progettazione.

### **3.2. Servizi di Help Desk – Opzionali [Servizi Cloud]**

È richiesto un servizio di Help Desk a supporto dell'area ICT di Trentino Sviluppo per analizzare eventuali anomalie riscontrate nel sistema Cloud progettato. Il servizio dovrà avere una copertura oraria h24 7/7.

### **3.3. Servizi di supporto specialistico/sistemistico - Opzionali [Servizi Cloud]**

È richiesto un servizio di supporto specialistico avanzato in caso di problematiche di tipo sistemistico che dovessero emergere a seguito dell'avvio del sistema e per le quali ci sia necessità di effettuare *troubleshooting* in affiancamento. È prevista l'erogazione di un numero massimo non garantito di 10 giornate/uomo.

## **4. Licenze e soluzioni software**

### **4.1. Licenze e Soluzioni Software (Sharepoint)**

È richiesta la fornitura e attivazione delle licenze del sistema Sharepoint, configurato e parametrizzato seguendo le indicazioni derivanti dall'attività di cui al paragrafo 3.1 considerando le esigenze di migrazione dall'attuale sistema interno verso la nuova piattaforma. In particolare dopo la migrazione gli utenti dovranno poter accedere alle informazioni, ai documenti ed altro riguardanti la propria area e, laddove autorizzati, ad eventuali informazioni di altre aree migliorando la collaborazione e la produttività.

Il sistema Sharepoint dovrà prevedere un servizio di assistenza tracciabile, quantificabile e integrabile nel sistema di ticketing di Trentino Sviluppo, attualmente GLPI.

Lo spazio di archiviazione minimo che dovrà essere garantito è di 8 TB.

### **4.2. Licenze Software (Basic, Standard, Premium, Enterprise 5)**

La fornitura delle licenze dovrà avvenire secondo quanto previsto nel Capitolato Tecnico; in particolare si segnala che attualmente, nell'intera struttura di Trentino Sviluppo, tutti gli account sono in possesso di una licenza Office 2016 - 2019 (tutte versioni Home & Business).

La posta elettronica viene attualmente gestita da tre server Exchange 2010 (aggiornati all'ultimo update cumulativo). Il numero di caselle gestite è di 503 e comprende non soltanto le caselle utenti dei dipendenti, ma anche tutte le caselle impersonali dedicate sia ad attività condivise che a servizi verticali (tutte hanno un utente associato). Ad oggi sui 3 server Exchange gravitano circa 25 domini.

Allo scopo di migliorare e potenziare i servizi attualmente erogati, è necessario perseguire i seguenti obiettivi principali:

- rinnovamento e omogeneizzazione tecnologica del sistema di posta;
- organizzazione delle caselle di posta in base alla tipologia (casella utente/casella condivisa);
- gestione della sicurezza sulla posta elettronica;
- configurazione dei servizi di collaborazione online per agevolare il lavoro.

L'attività di migrazione delle utenze di posta elettronica dovrà essere programmata in accordo con l'area ICT in una logica di progressione che prevederà il coinvolgimento delle diverse aree in momenti differenti della messa in esercizio del sistema.

### **4.3 Servizi di supporto specialistico/sistemistico - Opzionali [Software]**

Il servizio di supporto specialistico relativo alla fornitura delle licenze di applicativi prevede l'attività di assistenza con un contatto diretto con figure professionali al fine di assistere il personale di Trentino Sviluppo nelle fasi d'uso dei sistemi proposti, in particolare nella gestione delle aree personali di Sharepoint.

Nelle attività di supporto si intende compresa altresì l'attività di formazione degli utenti che dovrà seguire una pianificazione concordata e coordinata alla messa in esercizio del sistema e alla migrazione dei dati relativi alle singole aree di Trentino Sviluppo. L'attività di pianificazione e programmazione dovrà essere approvata preventivamente dall'area ICT.

Il supporto potrà essere fornito interamente da remoto, se necessario in orario concordato ed utilizzando una piattaforma tecnologica compliance con i requisiti di sicurezza ed uso previsti nei sistemi di Trentino Sviluppo.

È prevista l'erogazione di un numero massimo non garantito di 25 giornate/uomo di cui indicativamente 15 per la formazione e 10 per supporto specialistico.

#### 4.4 Servizi di manutenzione di licenze in uso

È prevista un'attività di supporto nelle fasi di aggiornamento, debugging e fixing degli applicativi previsti.

Tali attività andranno veicolate da un sistema di ticketing che dovrà interfacciarsi in modo automatico al sistema di ticket di Trentino Sviluppo (GLPI).

L'assistenza dovrà coprire:

- problematiche legate all'attività dell'utenza;
- problematiche di gestione degli applicativi;
- attività di aggiornamento debugging e fixing dei componenti del sistema proposto.

L'assistenza potrà anche essere effettuata completamente da remoto utilizzando software di remote control (ad esempio AnyDesk, Teamviewer, ISL o lo stesso Microsoft Teams), previo preventivo accordo con l'area ICT.

La copertura oraria minima per il servizio è dal lunedì al venerdì con orario 8.00-13.00 e 14.00-17.00.

### 5. Profili professionali delle risorse dedicate all'erogazione dei servizi

Per l'erogazione dei servizi di cui ai precedenti paragrafi il fornitore dovrà mettere a disposizione le seguenti figure professionali, qualificate in termini di esperienza professionale, competenze specialistiche ed eventuali certificazioni tecniche:

1. Capo Progetto
2. Specialista di Piattaforma  
Coordina il supporto specialistico e sistemistico sulla piattaforma. Collabora alla definizione della architettura del sistema e per risolvere eventuali problemi tecnici o effettuare attività di ottimizzazione.
3. Formatore

La Stazione appaltante si riserva la possibilità di verificare nel corso di esecuzione del contratto le conoscenze e le capacità del personale proposto.

Figura professionale	Capo Progetto
Conoscenze e capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di redigere specifiche di progetto</li> <li>• Essere in grado di controllare e realizzare procedure</li> <li>• Esperienza nella stima di tempi e nella definizione e organizzazione di piani di lavoro</li> <li>• Capacità di analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse</li> <li>• Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management</li> <li>• Capacità di pianificazione e organizzazione delle attività</li> <li>• Essere in grado di controllare lo stato di avanzamento delle attività</li> <li>• Capacità di verifica della qualità dei servizi erogati</li> <li>• Elevata capacità di coordinamento, capacità organizzative e doti comunicative</li> <li>• Conoscenza delle normative relative al settore oggetto di gara</li> </ul>

Figura professionale	Specialista di piattaforma
Conoscenze e capacità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze specifiche sulle componenti tecnologiche della soluzione proposta</li> <li>• Conoscenze dei principali sistemi operativi</li> <li>• Conoscenze dei prodotti software per sistemi operativi</li> <li>• Conoscenza di reti telematiche (WAN) basate su protocolli standard e di reti locali (LAN)</li> <li>• conoscenza dei tools di monitoring sistemi</li> <li>• Capacità di troubleshooting e problem solving</li> </ul>

Figura professionale	Formatore
Conoscenze e capacità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacità di progettazione corsi e predisposizione di materiale formativo</li><li>• Buone doti di comunicazione</li><li>• Conoscenze dei fondamenti di Apprendimento di Gruppo</li><li>• Conoscenza sull'utilizzo dei prodotti oggetto di gara</li><li>• Esperienza nell'attività di affiancamento utenti</li></ul>

## 6. Sicurezza e Privacy

Il fornitore deve garantire che i data center che ospitano e gestiscono l'insieme delle risorse hardware, software e gli archivi dei documenti conservati nell'ambito del servizio in Cloud Computing, siano organizzati ed amministrati nel rispetto del GDPR e delle norme italiane sulle misure di sicurezza e privacy, in particolare riferite alle Pubbliche Amministrazioni e forniti di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati.

FIRMATO DIGITALMENTE