

**INDAGINE DI MERCATO ESPLORATIVA CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO
DELLA FORNITURA DI BENI E SERVIZI RELATIVI ALLA GESTIONE DEGLI APPARATI DI
PRESIDIO DELLA SICUREZZA INFORMATICA PERIMETRALE DI FINAOSTA S.p.A.**

Sommario

1	Composizione del sistema e descrizione delle attività richieste	2
2	Servizi di gestione del sistema	2
2.1	Servizio di monitoring remoto	3
2.1.1	Descrizione del servizio	3
2.1.2	Copertura del servizio	3
2.1.3	Canali di comunicazione	3
2.1.4	Livelli di servizio (SLA)	3
2.2	Servizio di change management	3
2.2.1	Descrizione del servizio	3
2.2.2	Copertura del servizio	3
2.2.3	Canali di comunicazione	3
2.2.4	Livelli di servizio (SLA)	3
2.3	Servizio di reporting	3
2.3.1	Descrizione del servizio	3
2.3.2	Copertura del servizio	4
2.3.3	Canali di comunicazione	4
2.3.4	Livelli di servizio (SLA)	4
2.4	Servizio di supporto	4
2.4.1	Descrizione del servizio	4
2.4.2	Copertura del servizio	5
2.4.3	Canali di comunicazione	5
2.4.4	Livelli di servizio (SLA)	5
3	Incontri periodici tra i referenti	5
4	Comunicazioni del fornitore alla stazione appaltante	5

1 Composizione del sistema e descrizione delle attività richieste

La piattaforma di sicurezza da gestire è costituita da gli elementi sotto descritti.

a) due apparati Cisco® ASA 5525-X with FirePower, coperti da servizi di manutenzione Cisco;

I sistemi di cui al punto che precede sono installati ed operativi presso il datacenter di Finaosta S.p.A. (di seguito indicata anche come "stazione appaltante" o "committente" o "cliente"), nel comune di Aosta, in Via Festaz 22, dove svolgono, in configurazione ridondata, funzionalità di firewall perimetrale di protezione della LAN aziendale e di terminale di attestazione di VPN via SSL e IPsec.

Le funzionalità di autenticazione delle connessioni VPN sono attualmente in opera mediante software RSA® Authentication Manager, eseguito su appliance virtuale in ambiente VMware ESXi, unitamente a funzionalità Microsoft Server dei criteri di rete in ambiente Microsoft Windows Server 2016 Standard.

E' richiesta la fornitura:

- per 36 (trentasei) mesi, a partire dalla data della loro attivazione, dei servizi di gestione di cui al punto 2 che segue, comprendente i sotto servizi di monitoring remoto, change management, reporting, e supporto, ognuno meglio descritto più avanti in questo documento e non soggetti a limitazioni quantitative;
- per 36 (trentasei) mesi, a partire dalla data della loro attivazione, di servizi di supporto ufficiali Cisco® 8x5xNBD per gli apparati ASA sopra descritti;

Ad integrazione di quanto descritto al punto precedente, sono richiesti, se necessari, i lavori di installazione, configurazione personalizzata, attivazione operativa delle soluzioni e dei servizi forniti, nonché servizi di supporto su richiesta, anche da remoto, finalizzati al mantenimento o al ripristino dell'operatività delle funzionalità nelle quali sono coinvolti gli apparati gestiti. Le installazioni hardware e software, ove necessarie, dovranno essere effettuate secondo le migliori tecniche e a regola d'arte.

La stazione appaltante consentirà al personale incaricato dall'aggiudicatario di accedere ai locali ed alle apparecchiature necessarie per condurre a termine le attività previste, nonché a fornire tutte le informazioni di sua conoscenza che dovessero risultare utili per raggiungere le finalità di progetto.

Tutte le attività svolte dall'aggiudicatario dovranno essere eseguite, sotto la propria responsabilità, da personale appositamente incaricato.

Allo scopo di garantire il possesso della competenza e della capacità di esercitare, in maniera professionale e affidabile, le funzioni oggetto del contratto, ogni tecnico dovrà essere in grado di esibire al personale del committente, su richiesta, adeguata certificazione tecnica Cisco® in corso di validità.

Le specifiche di dettaglio da assicurare (ad esempio i piani di indirizzamento da inserire, le politiche di sicurezza, i contatti telefonici o altro) saranno fornite in fase di esecuzione delle attività.

Il fornitore dovrà essere in grado di effettuare operazioni di rollback per il ripristino della situazione originaria funzionante.

b) supporto nella dismissione di un apparato Cisco® 800 Series, modello 881 operativo in Aosta, presso un fornitore di servizi di vigilanza, e della conseguente attivazione di una nuova VPN site-to-site tra gli apparati descritti al punto a) di cui sopra e un apparato di proprietà del fornitore dei servizi di vigilanza.

2 Servizi di gestione del sistema

I servizi di gestione dei sistemi di protezione perimetrale comportano la realizzazione delle attività indicate di seguito.

- Servizio di monitoring remoto;
- Servizio di change management;
- Servizio di reporting;
- Servizio di supporto.

Ogni tecnico cui il fornitore affiderà l'incarico di svolgere, da remoto o presso il cliente, attività che prevedano l'accesso agli apparati gestiti dovrà essere in possesso di adeguata certificazione tecnica Cisco® in corso di validità.

Tenuto conto della natura del servizio, che può comportare il trattamento di dati personali, la sua esecuzione comporta l'obbligo, per l'aggiudicatario, di accettare la nomina a responsabile esterno del trattamento di dati di cui Finaosta è titolare ai sensi della vigente normativa di protezione della privacy.

Di seguito sono descritte le caratteristiche minime dei servizi richiesti.

2.1 Servizio di monitoring remoto

2.1.1 Descrizione del servizio

Il servizio è volto al controllo del corretto funzionamento dei sistemi, dei servizi applicativi e della rete nell'ambito dei sistemi di sicurezza oggetto del presente capitolato.

Il servizio di monitoring avverrà previa opportuna configurazione degli apparati gestiti: essi invieranno quotidianamente informazioni di stato al gestore del sistema e, secondo i canali di comunicazione e livelli di servizio di seguito descritti, anche alla stazione appaltante.

In caso di anomalie rilevate nei messaggi di stato o di mancato invio di questi ultimi, il fornitore si attiverà per le attività di supporto sotto descritte.

2.1.2 Copertura del servizio

La copertura del servizio sarà di 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

2.1.3 Canali di comunicazione

In funzione della gravità crescente del guasto saranno previste, in sequenza, le seguenti rispettive forme di segnalazione:

- e-mail (informazioni di stato e anomalie di gravità moderata);
- telefono rete fissa (gravità media ed elevata);
- telefono rete mobile o sms. (gravità media ed elevata).

2.1.4 Livelli di servizio (SLA)

Invio delle segnalazioni di stato al committente almeno ogni 7 giorni.

2.2 Servizio di change management

2.2.1 Descrizione del servizio

Il servizio di change management coprirà, senza limitazioni quantitative, le necessità di modifica dei dati di configurazione ed applicativi di un servizio nell'ambito di un sistema funzionante (ad esempio: aggiunta/modifica di una regola di filtraggio del traffico, attivazione di una nuova vpn site to site, di una rete dmz o di una tipologia di analisi del traffico tra quelle disponibili sugli apparati gestiti, modifica di altri parametri di configurazione).

Ogni attività di change management dovrà essere opportunamente documentata a cura del fornitore, in modo da avere uno storico delle operazioni effettuate, poter eventualmente ripristinare lo stato funzionante precedentemente attivo e produrre reportistica ove richiesta dalla stazione appaltante.

2.2.2 Copertura del servizio

La copertura del servizio sarà di 5 giorni a settimana di tipo business-time (da lunedì a venerdì lavorativi dalle ore 8:30 alle ore 17:30).

2.2.3 Canali di comunicazione

Le comunicazioni avverranno, a scelta delle parti, a mezzo:

- piattaforma CRM;
- e-mail;
- telefono;

2.2.4 Livelli di servizio (SLA)

I livelli di servizio richiesti per il change management sono:

- 30 minuti per l'invio di una comunicazione di presa in carico della richiesta (e-mail).
- intervento realizzato entro il giorno lavorativo successivo a quello di segnalazione, salvo diversi accordi tra le parti.

2.3 Servizio di reporting

2.3.1 Descrizione del servizio

Il servizio consiste nella produzione, da parte dell'aggiudicatario, di almeno un documento per anno. Tale documento, corredato da una data di riferimento dei dati ivi contenuti, dovrà pervenire alla

stazione appaltante entro la fine del mese di ottobre di ciascun anno ed il suo contenuto minimo sarà il seguente:

- a) listato della configurazione degli apparati gestiti nel formato accettato dagli apparati stessi mediante la loro programmazione a riga di comando;
- b) eventuali suggerimenti per il rafforzamento della sicurezza perimetrale;
- c) eventuali notizie su problematiche rilevate nel contesto gestito e legate alla sicurezza delle informazioni;
- d) altre informazioni in risposta ad esigenze tempo per tempo comunicate dalla stazione appaltante.

L'aggiudicatario si obbliga fin d'ora a rendere disponibile al cliente, con le modalità tecniche di cui al successivo punto 2.3.3, le credenziali necessarie per l'accesso a tutte le funzionalità di gestione degli apparati di proprietà della stazione appaltante, attraverso ogni interfaccia su essi disponibile, nonché la configurazione dei sistemi gestiti, entro una settimana solare dalla richiesta e nelle seguenti circostanze:

- ultimo mese di durata contrattuale e successivi sei mesi;
- risoluzione contrattuale comunicata da una delle parti.

2.3.2 Copertura del servizio

I documenti saranno resi disponibili al cliente in normale orario lavorativo.

2.3.3 Canali di comunicazione

La trasmissione dei documenti avverrà utilizzando il formato elettronico pdf con testo ricercabile, inviato previa cifratura protetta da password di almeno 10 caratteri, comunicata mediante un canale concordato diverso da quello utilizzato per l'invio dei documenti. Adeguati ulteriori criteri di protezione delle informazioni sensibili o degli eventuali dati personali potranno essere posti in essere con modalità concordate tra le parti.

2.3.4 Livelli di servizio (SLA)

I documenti saranno resi disponibili entro una settimana dalla richiesta o dalla fine del periodo cui si riferiscono.

2.4 Servizio di supporto

2.4.1 Descrizione del servizio

Il servizio di supporto agli apparati gestiti sarà effettuato con interventi sul software o sull'hardware, da remoto e/o on-site.

Il supporto sarà fornito, in relazione ai sottosistemi interessati dall'intervento, dal gestore del sistema o, se previsto dal contratto di supporto hardware, dal produttore delle apparecchiature, direttamente o tramite propri centri di assistenza.

La manodopera, le parti di ricambio e le spese accessorie sostenute per fornire il supporto resteranno a carico del fornitore del servizio o del produttore delle apparecchiature. L'eventuale ritiro di componenti che, ad esclusivo giudizio del cliente, potrebbero memorizzare dati personali o riservati, potrà avvenire solo previa distruzione di tali informazioni.

Il servizio di supporto includerà sia la manutenzione preventiva sia quella correttiva, sia quella evolutiva del sistema, definite di seguito.

- **Manutenzione preventiva**
Il fornitore proporrà e, previo accordo con la stazione appaltante, effettuerà regolazioni, controlli, sostituzioni, ecc. finalizzati al mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia degli apparati.
- **Manutenzione correttiva**
Tale attività consisterà in interventi di analisi e risoluzione di guasti, blocchi o altri inconvenienti che dovessero verificarsi agli apparati gestiti sotto il profilo hardware e software; includerà l'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento dei sistemi, nonché nella fornitura ed installazione di correttivi di tipo software (patch o service packs). Saranno incluse le attività di eventuale roll-back. Il servizio sarà attivato sia su richiesta della stazione appaltante, sia a seguito di una segnalazione derivata dal servizio di monitoring remoto, sia su indicazioni di uno dei costruttori della piattaforma.

- **Manutenzione evolutiva**
Consisterà nel periodico e tempestivo aggiornamento degli apparati a nuove versioni dei software, quando rilasciate dal produttore durante il periodo di validità del contratto e per le quantità di licenze che via via si renderanno necessarie. Saranno inclusi i test di buon funzionamento della piattaforma e le attività di eventuale roll-back. In tali occasioni non saranno addebitate ulteriori somme, in quanto assorbite dal canone previsto per il servizio di supporto.

2.4.2 Copertura del servizio

La copertura del servizio sarà di 5 giorni a settimana di tipo business-time (da lunedì a venerdì lavorativi dalle ore 8:30 alle ore 17:30), fatta salva l'ipotesi di guasti bloccanti, nel qual caso la copertura del servizio sarà di 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

2.4.3 Canali di comunicazione

Le comunicazioni avverranno, a scelta delle parti, a mezzo:

- piattaforma CRM;
- e-mail;
- telefono;

2.4.4 Livelli di servizio (SLA)

I livelli di servizio richiesti per il trouble shooting sono:

- 1 ora lavorativa dalla chiamata per la presa in carico e la prima analisi del problema;
- 8 ore lavorative dalla chiamata per ripristino della funzionalità, in caso di guasto bloccante;
- 24 ore lavorative dalla chiamata per ripristino della funzionalità, in caso di guasto non bloccante.

3 Incontri periodici tra i referenti

Durante tutta la durata del contratto, l'impresa aggiudicataria dovrà prendere parte, su sollecitazione della stazione appaltante, ad un massimo di 6 incontri di verifica e controllo dell'andamento del servizio gestito. Tali incontri potranno avvenire anche mediante l'uso di tecnologie di audio o video conferenza, e vi prenderanno parte i referenti della stazione appaltante e del fornitore, competenti nella gestione del servizio oggetto dell'appalto.

4 Comunicazioni del fornitore alla stazione appaltante

Il fornitore dei servizi informerà per iscritto la stazione appaltante di qualsiasi evento che dovesse incidere sulla sua capacità di svolgere il servizio affidato in maniera efficace e in conformità con la normativa tempo per tempo vigente; inoltre, comunicherà tempestivamente il verificarsi di incidenti di sicurezza nell'ambito del perimetro dei processi gestiti per conto della stazione appaltante, anche al fine di consentire la pronta attivazione delle relative procedure di gestione o di emergenza.