

CAPITOLATO TECNICO

MICROSOFT UNIFIED SUPPORT

Indice

4	INTRODUZIONE.....	Errore. Non è stato specificato un nome segnalibro.
4.1	Oggetto della fornitura.....	Errore. Non è stato specificato un nome segnalibro.
4.2	Durata.....	Errore. Non è stato specificato un nome segnalibro.
5	LISTA DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	Errore. Non è stato specificato un nome segnalibro.
6	Modalità di Supporto.....	Errore. Non è stato specificato un nome segnalibro.

1 INTRODUZIONE

Il Ministero della Giustizia utilizza diversi prodotti Microsoft sia per le postazioni di lavoro e per numerosi sistemi (inclusi alcuni con caratteristiche di criticità ed esigenze di continuità operativa) sia per i servizi Cloud come Teams, Sharepoint Online, OneDrive.

Risultano inoltre di estrema importanza, per una corretta gestione e sviluppo dell'infrastruttura, le attività di configurazione e ottimizzazione durante l'utilizzo degli stessi.

In particolare si evidenzia che gli strumenti di produttività quotidiana offerti al personale del Ministero della Giustizia, si basano sulla piattaforma Windows Client, Office e Office 365 integrati con l'identità gestita centralmente nella Active Directory Nazionale (ADN).

L'ADN si basa su Windows Server Active Directory che gestisce le identità e i criteri di accesso e protezione delle informazioni di tutti gli utenti della Giustizia, compresi i Magistrati, l'Ufficio del Ministro, i Dirigenti e di conseguenza rappresenta un elemento fondamentale nella catena di erogazioni dei servizi.

Specialmente nell'ultimo periodo legato alla pandemia COVID-19, è cresciuta ulteriormente l'importanza dei sistemi di Multi Video Conferenza che l'Amministrazione offre ai suoi utenti interni per lo svolgimento delle proprie attività lavorative ed esterni per i video colloqui con i detenuti. L'utilizzo della piattaforma Teams è particolarmente diffuso tra la totalità degli utenti dell'Amministrazione che lo utilizzano sia per lo svolgimento delle udienze che come strumento di collaborazione e comunicazione.

Inoltre è stata avviata la migrazione delle caselle di Posta Elettronica Ordinaria (PEO) sulla piattaforma Office 365.

Un altro elemento cruciale dei servizi fruiti, dai Magistrati di Cassazione, è rappresentato dal Desk del Magistrato che sfrutta, come altri servizi amministrativi erogati, le funzionalità di remotizzazione dell'applicazione tramite Remote Desktop Services e nella sua nuova versione Azure Virtual Desktop. La tecnologia Azure Virtual Desktop è stata inoltre impiegata per esporre l'applicazione utilizzata durante la fase di accreditamento nei concorsi.

Il supporto Microsoft è stato ampiamente utilizzato anche durante la fase di onboarding dei nuovi addetti UPP per i quali è stato realizzato il sistema Autopilot per l'installazione dei PC nonché il tracciamento tramite la soluzione Powerapp Onboarding del personale.

Si è provveduto inoltre ad adottare soluzioni di protezione, quali la "customer Key" che consente di criptare i dati presenti nei datacenter di Microsoft con una chiave di crittografia fornita dall'Amministrazione e la "customer lockbox", che attiva un workflow approvativo secondo cui l'Amministrazione viene preventivamente notificata per la richiesta di accesso da parte di Microsoft a dati degli utenti.

Tutti i servizi di cui sopra rappresentano elementi fondamentali ed essenziali per l'operatività e le finalità dell'Amministrazione. Risulta quindi necessario dotarsi di un supporto che possa garantire sia i servizi di ottimizzazione e verifica di conformità alle best practices di prodotto erogati tramite personale altamente specializzato, sia la tempestività nella gestione di eventuali criticità con caratteristiche 7x24 e 365 giorni l'anno con possibilità di escalation fino ai gruppi di sviluppo del codice sorgente.

Microsoft Unified Support è un servizio di supporto tecnico che consente una veloce risoluzione dei problemi garantendo un miglioramento dell'affidabilità delle soluzioni adottate dal Ministero ed implementate con prodotti/tecnologie Microsoft, consentendo inoltre una migliore adozione e applicazione delle tecnologie Microsoft.

In ragione dei servizi descritti, il Ministero della Giustizia ha individuato nel supporto Microsoft Unified l'unico in grado di soddisfare i requisiti indicati nella sezione seguente.

1.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il “Servizio di Supporto Microsoft Unified” dovrà disporre dei seguenti elementi:

- 1. Supporto Reattivo a canone, che garantisca la continuità operativa (risoluzione tempestiva dei problemi tecnici aperti “incident” anche tramite la tempestiva individuazione di un workaround per il superamento di problemi specifici, messaggi di errore o funzionalità, il cui comportamento non è quello previsto per i prodotti Microsoft), erogato anche da remoto attraverso il centro di supporto della società, disponibile 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno per 365 giorni l’anno e sottostante a SLA di presa in carico delle problematiche segnalate. Il servizio dovrà disporre, al fine di operare con la massima efficacia ed efficienza, dell’accesso diretto al codice sorgente e alla knowledge base dei prodotti Microsoft.**
- 2. Supporto Proattivo a canone che agevoli il ritorno degli investimenti indicando procedure ottimali (best practices), comprensivo della formazione del personale tecnico specialistico, in materia di sviluppo, utilizzo e gestione delle specifiche infrastrutture tecnologiche di software Microsoft; supporto all’evoluzione tecnologica delle piattaforme. Nell’ambito di tale servizio il fornitore deve essere in grado di erogare i servizi di health check, risk assessment e remediation plan, su tecnologie quali ad esempio: Windows Server & Client, Active Directory Domain Services, Active Directory Certificate Services, DirectAccess, Right Management Services, Skype for Business, System Center Configuration Manager, System Center Operations Manager, SQL Server, SharePoint Server, servizi Office 365 Autopilot, Intune ed Azure utilizzando gli strumenti rilasciati a tali scopi da Microsoft Corporation. I servizi proattivi prevedono inoltre la possibilità di erogazione di Workshop di formazione sia per il personale tecnico sia per il personale amministrativo gli Uffici del Ministero per l’approfondimento di funzionalità e caratteristiche dei prodotti e delle soluzioni implementate per un sempre maggiore utilizzo ottimale e autonomo di tali soluzioni. Il servizio così qualificato verrà erogato on site o da remoto a seconda delle circostanze e degli accordi con l’Amministrazione**
- 3. Servizio DSE (Designated Support Engineering) a canone di giornate di tipo specialistico dedicate a revisione e controllo delle infrastrutture con lo scopo di individuare eventuali punti di criticità, di definire le strategie di ottimizzazione al fine di migliorare lo stato di operatività dei prodotti e delle tecnologie; revisione dei processi della gestione operativa nell’ambito della pianificazione strategica di progetti che richiedono alto livello di competenza tecnica sulla piattaforma Microsoft; consulenza e assistenza nella pianificazione dei progetti ed aggiornamento tecnologico, al fine di migliorare la conoscenza dell’utilizzo dei prodotti e per ridurre le probabilità di malfunzionamento delle soluzioni progettate o implementate; il servizio così qualificato verrà erogato on site o da remoto a seconda delle circostanze e degli accordi con l’Amministrazione.**
- 4. Servizio di delivery management a canone per una figura designata finalizzata al coordinamento del personale tecnico con il fornitore al fine di: gestire ed indirizzare correttamente l’escalation delle chiamate di supporto Reattivo, pianificare ed ingaggiare le corrette figure professionali per ciascun intervento, verificare e misurare con report periodici l’impiego delle componenti di supporto Reattivo e Proattivo.**
- 5. Servizio tecnico di consulenza ovvero assistenza telefonica, a breve termine (massimo 6 ore), al personale tecnico dell’Amministrazione su problematiche non pianificate relative ai prodotti**

Microsoft, con l'obiettivo di trasferire informazioni e conoscenza per aiutare l'Amministrazione nella gestione ottimale dei sistemi IT e nella prevenzione dei rischi IT.

6. Servizi per il monitoraggio dei sistemi IT ovvero servizi che consentono di monitorare e intervenire migliorando la salute dei sistemi IT e prevenendo l'insorgere di problemi e relative inefficienze nell'erogazione dei servizi erogati dall'Amministrazione. Tali servizi sono necessari per il Ministero in quanto caratterizzati da attività di assessment, health check, e remediation sulle piattaforme in uso, utilizzando gli strumenti propri di Microsoft. È richiesta, oltre alla disponibilità di fruizione di tali servizi onsite, anche la disponibilità di una piattaforma per valutazioni on demand che forniscano analisi continue delle tecnologie critiche, oltre a previsioni e indicazioni per intraprendere misure efficaci mirate a migliorare e ottimizzare l'integrità dell'ambiente IT basato su tecnologie Microsoft.
7. Servizi di formazione: servizi volti al miglioramento delle competenze tecniche e operative del personale dell'Amministrazione tramite istruzioni in loco, online o su richiesta; oltre all'erogazione di corsi specializzati i servizi includono dei workshop di formazione sia per il personale tecnico sia per il personale amministrativo degli Uffici del Ministero per l'approfondimento di funzionalità e caratteristiche dei prodotti e delle soluzioni implementate per un sempre maggiore utilizzo ottimale e autonomo delle soluzioni. Relativamente ai corsi su richiesta, per l'accesso al materiale di formazione e ai laboratori online, deve essere prevista una piattaforma digitale di raccolta di workshop sviluppati da tecnici del supporto di Microsoft, che costituisca un singolo punto di ingresso per i materiali didattici atti a soddisfare le esigenze di apprendimento.

1.2 DURATA

La validità del contratto decorre dalla sua data di esecutività e avrà durata di 12 mesi.

2 LISTA DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito la lista dei servizi, con le relative quantità minime, che dovranno essere oggetto della fornitura:

Lista dei servizi	Quantità
Supporto Reattivo (i)	Incluso, a canone
Giornate Supporto Proattivo (ii) e Giornate servizio DSE (iii)	A canone (con massimale di 475 giornate)
Servizio di delivery management (iv)	Incluso, a canone
Servizio tecnico di consulenza	Incluso, a canone
Servizio on-demand per il monitoraggio dei sistemi IT	Incluso, a canone
Servizio formazione on-demand	Incluso, a canone

I seguenti servizi a pacchetto:
Package: Security Bulletin Advisor
N. 4 Package: Designated Engineering Proactive Endpoints
N. 4 Package: Designated Engineering Proactive Zero Trust

Package Security Bulletin Advisor: Tale attività ha lo scopo di facilitare il compito del Chief Security Officer e del team di sicurezza IT nel migliorare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni e rafforzare la sicurezza generale dell'infrastruttura IT. Il Security Bulletin Advisor consente di avere una visione consolidata dell'impatto di ogni Security Bulletin rilevante per il loro ambiente, attraverso una revisione mensile personalizzata che riassume gli aspetti più critici del rilascio e supporta il processo di prioritizzazione del cliente.

Numero 4 Package Designated Engineering Proactive Endpoints: durante tale attività, in collaborazione con un esperto Microsoft, verranno fornite delle attività a valore su come gestire al meglio gli EndPoints usando i nuovi strumenti cloud e on Premise.

Numero 4 Package Designated Engineering Proactive Zero Trust: durante tale attività, in collaborazione con un esperto Microsoft, verranno fornite delle linee guida su come innalzare la postura di sicurezza dell'infrastruttura rispettando i principi dello Zero Trust.

3 Modalità di Supporto

Con particolare riguardo al Supporto Reattivo, le modalità di supporto previste dovranno essere le seguenti:

Livello di Gravità e Modalità di Ingaggio	Reazione richiesta
Gravità 1 Impatto catastrofico: • Perdita completa di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro • Attivazione solo telefonica	• A fronte della chiamata, apertura di un ticket relativo alla richiesta di supporto e relativo intervento entro un'ora; per i ticket relativi a Azure, il tempo di presa in inferiore ai 15 minuti • Risorse della società in una sede del Ministero entro la giornata lavorativa • Assegnazione del Critical Situation Manager • Impegno continuo fino alla risoluzione 24x7 • Il Problema è portato rapidamente all'attenzione del team Prodotto all'interno della società
Gravità A Impatto critico: • Perdita o degradazione significativa dei servizi • Attivazione solo telefonica	• A fronte della chiamata, apertura di un ticket relativo alla richiesta di supporto e relativo intervento entro un'ora • Risorse della società in una sede del Ministero come concordato

	• Assegnazione del Critical Situation Manager • Impegno continuo fino alla risoluzione 24x7
Gravità B Impatto moderato: • perdita o degradazione moderata dei servizi ma il lavoro può essere ragionevolmente continuato senza pregiudizio • Formulazione telefonica o invio tramite Web	• A fronte della chiamata, apertura di un ticket relativo alla richiesta di supporto e relativo intervento entro due ore • Impegno solo durante le ore lavorative (9:17.30 da LU a VE)
Gravità C Impatto minimo: • Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi • Formulazione telefonica o invio tramite Web	• A fronte della chiamata, apertura di un ticket relativo alla richiesta di supporto e relativo intervento entro quattro ore • Impegno solo durante le ore lavorative (9:17.30 da LU a VE)

Per la segnalazione di richieste di supporto e l'apertura di ticket, la Società fornitrice dovrà attivare, nell'ottica della multicanalità, sia un servizio web attivo h24 che un numero di assistenza telefonico attivo h24.

Il numero di assistenza telefonica dovrà essere funzionante a partire dalla data di accettazione della fornitura da parte dell'amministrazione e per tutta la durata del servizio.

Per quanto attiene al **Servizio Supporto Reattivo** di cui al precedente art.2, punto (i), l'impresa si obbliga a prestarlo nel rispetto delle condizioni di seguito indicate.

In relazione ai livelli di Gravità 1 ed A il Ministero si impegna a fornire la massima collaborazione per la gestione dei processi di risoluzione dei problemi. Il Fornitore avrà cura di portare la problematica all'attenzione del team di prodotto, notificandola ai Senior executive, anche al fine di mantenere il massimo livello di attenzione. Il Ministero se necessario, per sua parte, avrà cura di individuare appropriate e idonee risorse interne che collaborino con l'Impresa anche al di fuori del normale orario lavorativo, anche al fine di fornire accesso ai dati e/o informazioni necessarie.

Il servizio **«Supporto Proattivo»** di cui al precedente art.2, punto (ii), sarà svolto di norma, nell'arco temporale dalle ore 09:00 alle ore 17:30 da LU a VE nei giorni non festivi.

Per quanto attiene al **Servizio «DSE» (Designated Support Engineering)** di cui al precedente art.2, punto (iii), l'impresa si obbliga a prestarlo nel rispetto delle condizioni di seguito indicate.

Il servizio «DSE» (Designated Support Engineering) sarà svolto, di norma, nell'arco temporale dalle ore 09:00 alle ore 17:00 da LU a VE nei giorni non festivi.

La figura professionale impiegata dovrà assistere il Ministero nelle attività relative ai prodotti software Microsoft, compresa l'eventuale risoluzione di problemi di malfunzionamento dei prodotti stessi.

Tale figura dovrà essere in grado di operare sulle problematiche relative ai prodotti software Microsoft di sua competenza, con alto livello di autonomia e conoscenza specialistica. Tale figura verrà considerata quale referente tecnico nei confronti del Ministero per le risorse su tali problematiche.

Il servizio **“Service delivery management”** verrà erogato al fine di redigere il piano delle attività e provvedere al coordinamento delle risorse dell’impresa nella gestione delle relazioni con il cliente in riferimento alla erogazione del Servizio, nel provvedere al monitoraggio ed alla gestione delle chiamate di supporto reattivo (escalation management) e nel provvedere all’invio del **“Consuntivo Attività”**.

Sarà cura del delivery manager, in relazione ai servizi di Microsoft Unified Support (ii) e (iii), inviare comunicazione all’Amministrazione circa le date nelle quali saranno effettuate le attività richieste (pianificazione degli interventi).

Sono previste due figure di **“Service delivery management”** per l’erogazione dei servizi sopra indicati.

L’Impresa si obbliga a erogare le attività previste dal servizio Microsoft Unified Support, previa richiesta del Ministero, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Il Ministero attiverà i servizi DSE o Proattivo stabilendo d’intesa con il fornitore le corrette modalità di pianificazione dei progetti, ingaggiando le necessarie figure professionali per ciascun intervento e concordando così tempistiche e figure professionali in relazione agli obiettivi/finalità delle esigenze. Questa fase propedeutica è da considerarsi l’inizio del servizio e sarà da erogare entro il termine di 5 (cinque) giorni dalla richiesta del Ministero.

Al termine di ogni attività relativa ai punti i,ii,iii, entro cinque (5) giorni dalla chiusura delle stesse, l’Impresa dovrà consegnare al Ministero un **“Rapporto attività”** contenente la data in cui è stata eseguita l’attività e la descrizione delle attività svolte. A seguito della consegna dei vari Rapporti, il Ministero procederà alla verifica delle attività svolte rispetto a quanto indicato dall’Impresa e quindi procederà eventualmente a validarle.

L’Impresa dovrà con cadenza trimestrale provvedere all’invio del **“Consuntivo Attività Trimestrale”** in relazione a tutte le attività richieste e svolte indicate ai punti i), ii) e iii), iv) entro il quindicesimo giorno del mese seguente. La presentazione della documentazione dovrà avvenire via PEC.

La verifica di conformità verrà effettuata sulla base dei report trimestrali (**“Consuntivo Attività Trimestrale”**), ai sensi dell’art. 116 del D.lgs. n. 36/2023 e dell’art. 36 dell’Allegato II.14. Il Ministero procederà a valutare il **“Consuntivo Attività Trimestrale”** prodotto nel trimestre di competenza e a sottoscriverlo qualora approvato entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla presentazione dello stesso. La sottoscrizione verrà considerata quale **“Data di accettazione dei Servizi erogati”**.

Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate difformità rispetto alle attività risultanti al Ministero, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo nel momento in cui il Ministero riceverà le modifiche e/o integrazioni al **“Consuntivo Attività Trimestrali”**. In caso di mancata consegna o ritardo nella consegna del **“Consuntivo Attività Trimestrali”** da parte dell’Impresa sarà emessa una penale.

La Società si obbliga a limitare il turn over delle risorse impiegate nelle attività contrattuali del DSE e del delivery management non più di una volta durante la durata contrattuale per tutte le figure professionali impiegate e comunque non più del 50% di tutte le risorse durante l’intera durata contrattuale. L’eventuale superamento di tale limite sarà oggetto di verifica da parte dell’Amministrazione; non rientrano nel computo di cui sopra eventuali interruzioni contrattuali delle risorse impiegate né cambi di ruolo interni alla Società delle risorse impiegate.

La Società si obbliga a non utilizzare e sostituire, entro 15 giorni lavorativi, quei dipendenti che l'Amministrazione ritenesse non idonei allo svolgimento dei servizi. La Società sarà, quindi, tenuta alla sostituzione con altro dipendente di profilo professionale non inferiore a quello della persona sostituita.

La Società si obbliga a comunicare al Ministero entro 5 giorni lavorativi, in caso di variazione, le modifiche apportate alla propria struttura organizzativa coinvolta negli adempimenti del presente Contratto.

La Società si obbliga a curare sotto la propria responsabilità che, durante il servizio, i propri dipendenti tengano contegno corretto sotto ogni riguardo, tengano esposti sulla persona badges o altri oggetti di identificazione.