

Agenzia Regionale Intercent-ER

Convenzione CIG 97219284C8

SERVIZI DI IT SYSTEM MANAGEMENT 2 – LOTTO 1

PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI PRESENTATO DA TIM



D-HUB
ENGINEERING



ENGINEERING
THE DIGITAL TRANSFORMATION COMPANY



LABORATORI
GUGLIELMO
MARCONI

Bologna, 10/07/2025

INDICE GENERALE

INDICE GENERALE	I
1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERENTE	1
2 QUADRO GENERALE E OBIETTIVI DEL PROGETTO	2
2.1 Requisiti dell'Amministrazione richiedente.....	2
2.2 Obiettivi del progetto.....	2
3 PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO	3
3.1 Modalità erogazione dei servizi	3
3.2 Durata del servizio	6
4 PIANO ECONOMICO	7
4.1 Costo servizi	7
Importo totale	7
4.2 Ripartizione RTI	8

1 PRESENTAZIONE DELL'OFFERENTE

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) composto dalle società **Engineering D.Hub, Engineering Ingegneria Informatica, TIM, S3K, Laboratori Guglielmo Marconi e DGS** – è risultato **aggiudicatario dell'Appalto Specifico per la fornitura di servizi di IT System management indetto nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione (SDA) da Intercent-ER.**

Il presente documento rappresenta il Progetto di Esecuzione dei Servizi in risposta alla richiesta di intervento della **PROVINCIA DI REGGIO EMILIA** per dare supporto a tale Direzione nella Gestione ed Evoluzione della sua Struttura IT.

Il Progetto di Esecuzione dei Servizi è redatto sulla base delle prescrizioni previste dal capitolato tecnico di gara e rappresenta elemento propedeutico per il successivo Ordinativo di Fornitura.

Di seguito si presenta un **breve profilo** delle società che compongono il RTI.



Mandataria del RTI aggiudicatario della Convenzione, **Engineering D.Hub** è la società del Gruppo Engineering focalizzata sulla Digital Transformation e sui servizi IT infrastrutturali; grazie al connubio tra competenza, esperienza ed elevati standard tecnologici, offre ai clienti la garanzia di gestione dell'IT di "Mode1" (modello tradizionale di erogazione di servizi infrastrutturali dedicati On Premise monoclente), supportando in parallelo l'evoluzione dell' IT di "Mode2 (modello AS a Service) di erogazione di servizi on Cloud Multiclente)", con una metodologia non intrusiva e affiancando visione a capacità di esecuzione.



Engineering Ingegneria Informatica è da oltre trent'anni il partner di riferimento della PA italiana in centinaia di progetti per l'innovazione del Paese. Engineering è leader nazionale nei sistemi gestionali al servizio delle Pubbliche Amministrazioni centrali, locali e della sanità, molti dei quali derivati da progetti di riuso, convergenza, fusione o normalizzazione del parco applicativo.



TIM è tra le maggiori realtà ICT in Italia, abilitatrice della vita digitale del Paese. L'offerta di TIM è basata su elevata qualità e diffusione di servizi convergenti e contenuti premium, grazie allo sviluppo d'infrastrutture innovative, a un'ampia scelta di device e applicazioni, a soluzioni modulari e personalizzabili al servizio dei clienti e delle imprese.



S3K Security of the Third Millennium S.p.A. si posiziona nel mercato di Digital & Security Transformation con un'offerta multidisciplinare integrata, basata su competenze di Data Analytics & Big Data, CyberSecurity, Application Development, Infrastructure Management, Cloud & Managed Security Services, PLM, Modelling & Simulation, Digital Transaction Management e Business Operation Systems.



Laboratori Guglielmo Marconi S.p.A. (LABS) sviluppa servizi nel mondo delle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni, traducendo la cultura universitaria del digitale in impresa. I suoi principali ambiti di intervento riguardano Network Design and Planning, Network Management and Security, sviluppo di soluzioni software per la progettazione e la gestione di servizi, sistemi e piattaforme IT.



DGS S.p.A. connette le migliori risorse, umane e tecnologiche, per costruire una catena di valore, ponendosi a fianco del cliente, in un ascolto attento delle sue esigenze di trasformazione digitale, per rafforzarne il business e renderlo competitivo all'interno di un mercato in costante evoluzione.

2 QUADRO GENERALE E OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo dell'intervento descritto nel presente Piano di Esecuzione dei Servizi è di dare risposta alle esigenze della **PROVINCIA DI REGGIO EMILIA** al fine di dare continuità alle attività per la gestione e sviluppo delle infrastrutture tecnologiche on-site.

Vengono pertanto qui definiti i servizi operativi ed evolutivi proposti al fine di garantire i servizi di gestione, manutenzione, sviluppo delle architetture informatiche e supporto specialistico per le infrastrutture hardware e software di base utilizzati dall'Amministrazione a supporto delle proprie attività informatizzate, ovvero il complesso dei servizi e delle attività volti a garantire la piena operatività delle infrastrutture tecnologiche, a mantenerne la perfetta efficienza, a garantire agli utenti la disponibilità e le prestazioni delle applicazioni su di esse installate e l'integrità dei relativi dati nonché a fornire il supporto necessario per garantirne il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica del mercato ICT e a definirne la crescita, in coerenza con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione.

Nel seguito del documento vengono puntualmente definiti i servizi che verranno attivati nell'ambito del progetto al fine di garantire gli obiettivi sopra definiti.

Il dettaglio in merito alle modalità di erogazione verrà definito in accordo con l'Amministrazione in fase di avvio dei servizi.

2.1 REQUISITI DELL'AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE

L'esigenza dell'amministrazione è di fruire di un servizio di assistenza sistemistica personalizzata necessaria alla gestione dell'architettura Infrastrutturale IT in esercizio.

2.2 OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il servizio di assistenza personalizzata sui sistemi infrastrutturali dell'ente offre la conduzione operativa della infrastruttura IT in esercizio soddisfacendo efficacemente le esigenze gestionali sui servizi e sui dispositivi relativi alla fruizione del servizio, avvalendosi di strumenti al fine della gestione degli incident.

Il personale impiegato possiede rilevante know-how acquisito attraverso specifici percorsi formativi e possiede una consolidata esperienza. Il suddetto personale è in grado di effettuare interventi risolutivi su apparati installati/da installare c/o sede Cliente, utilizzando appositi strumenti Hardware e Software in dotazione.

In coerenza con gli obiettivi, l'attività sarà svolta attraverso l'erogazione dei seguenti servizi ed il contributo di figure professionali contenute nella tabella seguente:

VOCE	CODICE REGIONALE	DESCRIZIONE CODICE REGIONALE
50	S00000327	System Administrator Senior
47	S00000324	ICT Operation Manager

3 PIANO TECNICO ORGANIZZATIVO

3.1 MODALITÀ EROGAZIONE DEI SERVIZI

La soluzione progettuale si avvale di un servizio di conduzione operativa definita **"Net&Sys"** finalizzata all'assistenza dei dispositivi IT e Network in esercizio dal cliente comprensiva dell'attività di sostituzione per guasto degli apparati forniti dal cliente e di un servizio di Network Access Control (**NAC**) finalizzato ad identificare l'utilizzo dei dispositivi in rete.

"Net&Sys" - System Administrator Senior

Il servizio **"Net&Sys"** agisce sul seguente perimetro tecnologico:

- n.2** CHECK POINT FIREWALL/VPN – relativo alle sole funzionalità BASE di sicurezza perimetrale
- n.100** CHECK POINT FIREWALL/VPN – relativo alle sole funzionalità firewall BASE + UTM e Next Generation
- n.15** Networking Cisco - assistenza sistemistica su apparati di rete Switch
 - Cisco C9500-48Y4C-A FDO29031T05
 - Cisco C9500-48Y4C-A FDO290317QB
 - Cisco C9300L-48UXG-4X-E FVH2847L1SJ
 - Cisco C9300L-48UXG-4X-E FVH2847L1S8
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28510XL7
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28512NA6
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28520V5L
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28510XM4
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28520SZY
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28510XLS
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28520T5K
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28512P9A
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28520T0Y
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28520T02
 - Cisco C9200L-48P-4X-E FVH28520UBY

Il servizio **"Net&Sys"** comprende le seguenti attività:

- **Accesso illimitato**, durante le ore di copertura del profilo di contratto sottoscritto, al Customer Centric Support per la segnalazione di un incident/guasto
- **Diagnosi** e troubleshooting degli Incident.
- **Escalation** ai centri di supporto tecnico dei produttori.
- Esecuzione di **Service Request** relative a modifiche di configurazione di funzionalità già implementate e attive, richieste di informazioni o accesso a un servizio IT.
- Servizio **SWA Software Assurance**. Il servizio per tutti gli apparati Cisco fornisce al cliente il diritto di ottenere versioni software aggiornate per i prodotti di Cisco quali, ad esempio, switch, router, firewall e Communication Manager

Emesso da: **CE.SL.PP.PR**

 Codice doc.: **TLC25EEP-PES**

 Versione: **0**

 Data: **10/07/2025**

La copertura oraria ed i tempi di intervento/ripristino erogati dal servizio **"Net&Sys"** sono dettagliati di seguito in relazione alla gravità del guasto ed alla classificazione di priorità:

Livello di servizio	Copertura oraria	Giorni di copertura	Priorità	Tempo di qualifica	Tempo di intervento
NS-BH-STANDARD	8:30-12:30 14:00-18:00	LUN-VEN NON FESTIVI	P1	1 ORA	4 ORE
			P2 P3 RF	2 ORE	6 ORE

La cui classificazione:

PRIORITÀ		IMPATTO		
		Enterprise	Dipartimento, Sito, Gruppo di Utenti	Singolo Utente
URGENZA	Business Critical	P1	P1	P2
	Alta	P1	P2	P2
	Media	P2	P2	P3
	Bassa	P2	P3	P3

Urgenza	Definizione
Business Critical	Perdita di servizio vitale per il Business, senza un workaround disponibile
Alta	Perdita di servizio di Business, ma riducibile tramite workaround
Media	Nessuna perdita di servizio di Business, ma solo di servizi accessori
Bassa	Nessuna perdita di servizio, gli utenti continuano a lavorare seppure con qualche disagio

Emesso da: **CE.SL.PP.PR**Codice doc.: **TLC25EEP-PES**Versione: **0**Data: **10/07/2025**

Network Access Control (NAC) - ICT Operation Manager

La soluzione progettuale fornisce al cliente anche un servizio di Network Access Control (**NAC**) finalizzato ad identificare innanzitutto quali dispositivi vengono utilizzati, quanti ce ne sono, da dove si connettono e quali sistemi operativi sono supportati. Inoltre, informazioni dettagliate sui cambiamenti e sui dispositivi in ingresso e in uscita garantiscono la visibilità necessaria nel tempo. Applicare policy accurate che assicurano l'accesso corretto di utenti e dispositivi, indipendentemente dall'utente, dal tipo di dispositivo o dalla posizione. In questo modo si garantisce un'esperienza utente ottimale. Le aziende devono adattarsi ai dispositivi odierni in continua evoluzione e al modo in cui vengono utilizzati, sia che si tratti di smartphone o di telecamere di sorveglianza. Proteggere le risorse tramite controlli dinamici delle policy e interventi correttivi per minacce reali che si estendono ai sistemi di terze parti.

Le attività preliminari che dovranno essere svolte prima di attivare il servizio **NAC** dovranno essere condivise con il fornitore della rete al fine dell'aggiornamento degli OS e la sostituzione degli switch obsoleti.

Le attività si suddivideranno in:

- Attività preparatorie per inserire le appliance in rete, creazione del cluster, inserimento a dominio e prime configurazioni dei servizi di base
- Preparazione e primi test di funzionamento su un ambiente di test su qualche porta di uno switch dedicato
- Supporto da remoto per il deployment e troubleshooting su tutti gli switch del perimetro indicato dal cliente
- Training ad ICT per la gestione dei device

Molte attività verranno svolte insieme al personale ICT del cliente/gestore della rete in modo da fare training on the job e permettere a loro di prendere confidenza con la soluzione fin da subito. Alcune attività, come l'inserimento dei MAC Address e la categorizzazione degli Endpoint verranno impostate e poi demandate al personale ICT cliente sia per fare pratica sia per la loro conoscenza del cliente.

Il perimetro indicato dal cliente sul quale saranno erogate le attività di **NAC** è il seguente:

Fonia Voip Marca Nethesis. Modelli:

- n° 164 - NethVoice NP
- n° 11 - NethVoice NP-X5
- n° 2 - Snom D717

PC - Portatili

- n° - 209

Rete LAN - 15 Switch

- n° 11 - C9200L-48P-4X
- n° 2 - C9300L-48UXG-4X
- n° 2 - C9500-48Y4C

Stampanti - 18 Fotocopiatori/stampanti

- n° 1 - Xerox B7030
- n° 10 - Olivetti d-Copia 6000MF (in pratica delle kyocera)
- n° 1 - Kyocera KM-2050
- n° 6 - Kyocera Mita 5053Ci/4052ci

Emesso da: **CE.SL.PP.PR**Codice doc.: **TLC25EEP-PES**Versione: **0**Data: **10/07/2025**

Telecamere

- n° 6 Telecamere
- n° 1 dispositivo DVR
- n° 3 dispositivi apriporta

Nel dettaglio:

Attività Preparatorie on site

- Accordi con il cliente per assegnazione parametri di rete e porte necessarie per il collegamento. Installazione appliance, collegamento alla rete. Creazione del Cluster. Join al dominio

Attività Preparatorie da remoto

- Configurazione servizi base di wired dot1x,mab. Parametri di dominio e network device
- Configurazione OnGuard per il controllo se è attivo l'A/V aziendale sul client Microsoft
- Preparazione documentazione e configurazione da condividere con il cliente da apportare su AD, switch. Relativi agli apparati di test

Preparazione Ambiente di Test

- Preparazione dell'ambiente di test. Date indicazioni per la configurazione dello switch dedicato, e configurazione di AD.

Test funzionamento Ambiente di Test con CA Interna

- Test funzionamento wired dot1x,mab su pc di test
- Firma della CSR cppm da CA interna
- GPO per configurazione servizio 802.1x + configurazione scheda di rete
- Aggancio GPO su OU di test
- Abilitazione servizi NAC su porta singolo switch
- Test di funzionalità e troubleshooting
- Test funzionamento wired con tutte le tipologie di periferiche della sede. Telecamere. Stampanti. Telefoni. Telefono con in cascata il PC.
- Test funzionamento OnGuard su pc di test
- Test funzionamento con PC non appartenente al dominio del cliente con o senza autenticazione attiva
- Verifica corretto funzionamento nei giorni a seguire dell'attivazione della configurazione di test

Supporto Remoto per Deployment e Troubleshooting sui restanti Switch

- Aggancio GPO su OU definitiva
- Supporto da remoto per training inserimento e categorizzazione Endpoint (eventualmente tramite scansione di rete)
- Supporto da remoto per deployment e troubleshooting sugli switch restanti (attività che richiede 5 min di disservizio per ogni porta dello switch sulla quale verrà attivata la nuova configurazione)

Formazione

- Training su ClearPass e cambio modalità di inserimento device sulla rete

3.2 DURATA DEL SERVIZIO

I servizi proposti all'interno della soluzione progettuale avranno una durata complessiva di **36 mesi dalla data dell'ordine**.

Emesso da: CE.SL.PP.PR

Codice doc.: TLC25EEP-PES

Versione: 0

Data: 10/07/2025

4 PIANO ECONOMICO

4.1 COSTO SERVIZI

VOCE	CODICE REGIONALE	DESCRIZIONE CODICE REGIONALE	Q.TÀ	Note Agenzia	Prezzo Unitario
50	S00000327	System Administrator Senior	167	GIORNATA UOMO	347,00 €
47	S00000324	ICT Operation Manager	20	GIORNATA UOMO	483,00 €

IMPORTO TOTALE

Il corrispettivo, calcolato sulla base dell'impegno stimato e delle tariffe contrattuali per la fornitura dei servizi dettagliati nei precedenti paragrafi, è rappresentato nella seguente tabella:

VOCE	CODICE REGIONALE	DESCRIZIONE CODICE REGIONALE	Q.TÀ	Note Agenzia	Prezzo Unitario	TOTALE
50	S00000327	System Administrator Senior	167	GIORNATA UOMO	347,00 €	57.949,00 €
47	S00000324	ICT Operation Manager	20	GIORNATA UOMO	483,00 €	9.660,00 €
					TOTALE	67.609,00 €

Modalità di fatturazione:

Il corrispettivo, calcolato sulla base dell'impegno stimato e delle tariffe contrattuali per l'erogazione dei servizi descritti precedentemente, è pari a **67.609,00 €** + Iva con fatturazione trimestrale posticipata. Pagamento: 30 giorni dalla data della fattura.

Facoltà di subaffido

In ottemperanza a quanto disposto all'art. 119, comma 2, del D.Lgs n. 36/2023 - che prevede che " Costituisce, comunque, subappalto di lavori qualsiasi contratto stipulato dall'appaltatore con terzi avente ad oggetto attività ovunque espletate che richiedono l'impiego di manodopera, quali le forniture con posa in opera e i noli a caldo, se singolarmente di importo superiore al 2 per cento dell'importo delle prestazioni affidate o di importo superiore a 100.000 euro e qualora l'incidenza del costo della manodopera e del personale sia superiore al 50 per cento dell'importo del contratto da affidare" non è qualificabile come subappalto l'eventuale subcontratto affidato a soggetti terzi nel quale non siano soddisfatte entrambe le condizioni di valore e di incidenza della manodopera di cui al predetto articolo che invece devono sussistere congiuntamente affinché si configuri il subappalto. Con l'accettazione della presente proposta, il Cliente conferma che il predetto sub contratto non è qualificabile come subappalto.

Emesso da: **CE.SL.PP.PR**Codice doc.: **TLC25EEP-PES**Versione: **0**Data: **10/07/2025**

4.2 RIPARTIZIONE RTI

I servizi sopra proposti verranno erogati e fatturati dall'RTI secondo le seguenti percentuali:

AZIENDA	% EROGAZIONE	Importo totale	Importo totale (IVA 22%)
ENGINEERING D-HUB			
ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA			
TIM	100%	67.609,00 €	82.482,98 €
LABORATORI GUGLIELMO MARCONI			
DGS			
S3K			

Restando a Vostra disposizione per ogni ulteriore chiarimento, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

TIM

Il Procuratore

(firmato digitalmente)