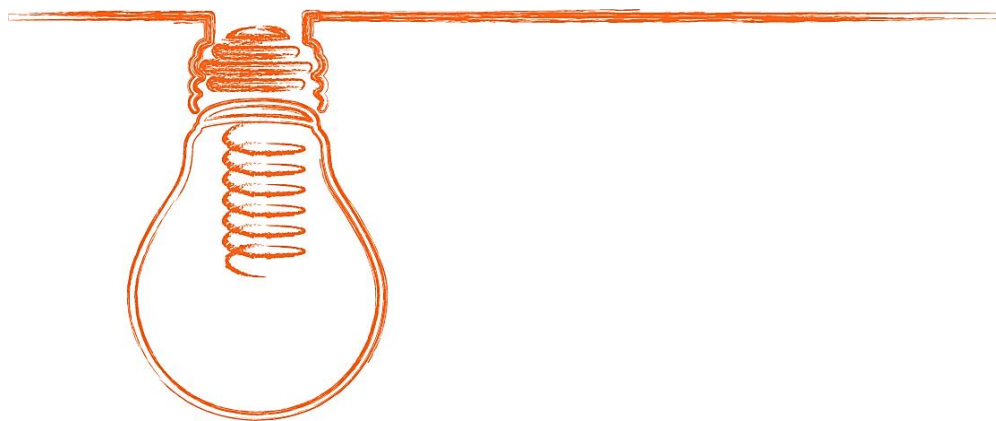




Capitolato tecnico

Rinnovo della manutenzione
del prodotto
PRTG NETWORK MONITOR

INDICE

INDICE.....	2
1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO.....	3
3. DURATA E IMPORTI.....	4
4. SPECIFICHE DEL SERVIZIO.....	4
5. VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE.....	5
6. PENALI.....	6

1. DEFINIZIONI

Di seguito sono riportate le definizioni per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento:

- Stazione Appaltante: Agenzia delle Entrate Riscossione (AeR);
- Contratto: è il contratto sottoscritto da AeR con il Fornitore aggiudicatario, per effetto del quale quest'ultimo si obbliga a eseguire le prestazioni richieste;
- Fornitore: Impresa/RTI/Consorzio affidatario dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- Numero di Regolare Esecuzione: numero identificativo comunicato dalla AeR in fase di autorizzazione alla fatturazione e che il Fornitore deve riportare nella fattura elettronica;
- Responsabile di Commessa: Persona nominata dal Fornitore quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento e potere di rappresentanza del Fornitore medesimo. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di rappresentanza e delega interna per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.
- Verbale di Avvio della Esecuzione: è il verbale redatto dalla AeR in contraddittorio con il Fornitore ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'Appalto.

2. OGGETTO

L'Agenzia utilizza il prodotto di monitoraggio "PRTG Network Monitor" della società Paessler. Tale prodotto permette di monitorare vari parametri dei circa 1000 server, tra fisici e virtuali, presenti presso i data center dell'Agenzia comprendendo anche gli applicativi da essi erogati.

Il medesimo sistema, è altresì utilizzato per il monitoraggio della rete geografica, ossia di tutti gli apparati collegati in rete presenti presso le sedi e gli sportelli situati sul territorio nazionale (circa 230). Vengono controllate le porte fisiche dei router e dei firewall per

verificare se sono attive, tramite il servizio netflow i protocolli di traffico ed il volume dello stesso, nonché tutti i parametri dell'apparato quali: utilizzo cpu, utilizzo memoria, utilizzo del disco, spazio del disco, temperatura.

L'Agenzia è proprietaria di una licenza perpetua per l'utilizzo del suddetto sistema, il cui servizio di manutenzione ha scadenza il prossimo mese di Luglio.

Pertanto, in considerazione della predetta scadenza, si rende necessario garantire la continuità della suddetta attività di monitoraggio, procedendo con l'acquisizione del servizio di manutenzione - per una durata di 36 (trentasei) mesi - che consentirà di mantenere aggiornato il prodotto all'ultima release disponibile, nonché di avere un costante supporto manutentivo.

3. DURATA E IMPORTI

Il Contratto avrà durata pari a 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto. Nel verbale di Avvio dell'Esecuzione saranno riportati per il Fornitore il nominativo ed i riferimenti del Responsabile di Commessa, per AdER il nominativo del Responsabile Unico del Procedimento, del Direttore dell'Esecuzione del Contratto e di eventuali suoi Assistenti.

L'importo a base d'asta è pari ad **€ 6.500,00 IVA esclusa**.

4. SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Tale prodotto, già attivo presso la sede di Via Giuseppe Grezar 14, permette di monitorare vari parametri dei server presenti presso i data center di Roma, Torino e Napoli comprendendo anche i servizi da essi erogati. Dal 2013 viene utilizzato anche per il monitoraggio della rete geografica di Agenzia delle Entrate Riscossione, mettendo sotto osservazione tutti gli apparati di rete presenti nelle circa 230 tra sedi e sportelli presenti su territorio nazionale. Ad oggi, con tale software, siamo in grado di verificare in tempo reale eventuali problemi che sorgono sulla connettività, e conseguentemente di allertare il fornitore Fastweb (rete) o Sogei (firewall) affinché si attivi per gli opportuni interventi. Il prodotto permette anche di generare log sull'andamento delle varie tratte di rete (es.: impegno della stessa) con cui effettuare analisi e considerazioni per un eventuale efficientamento della stessa.

Le continue implementazioni e messe a punto effettuate sul prodotto, per aggiornarlo rispetto alle esigenze che con il tempo si rendono necessarie (nuove sedi, nuovi servizi o nuovi server), hanno reso PRTG Network Monitor estremamente aderente alla struttura aziendale.

Ad oggi su PRTG sono stati attivati circa 16.000 sensori per monitorare apparati di rete, servizi di rete e server; ovvero su ogni router e firewall presenti nelle sedi AdER, e su ogni switch e server di data center, è stato associato un sensore per ogni porta fisica (wan, lan), servizio di rete od applicativo che è stato ritenuto sensibile, e quindi sul quale si è ritenuto necessario attivare un controllo per avere segnalazioni di malfunzionamenti in tempo reale.

Inoltre lo skill maturato dal personale ne consente un uso molto agevole e pronto.

Il rinnovo della licenza permette di aggiornare il prodotto all'ultima release disponibile sul mercato (PRTG Network Monitor XL1 Unlimited di Paessler) e di avere un supporto disponibile qualora occorresse, al fine di garantire il monitoraggio della connettività dell'intera azienda e dei server attraverso i quali vengono erogati numerosi servizi utilizzati dal personale, anche in virtù delle implementazioni dei sistemi centralizzati per il controllo delle risorse, e più segnatamente MS System Center, che saranno svolte nel corso del presente esercizio al termine del quale si potrà avere una situazione maggiormente chiara e definita circa la concreta possibilità di continuare ad usare PRTG nel proseguo, ovvero valutare un eventuale cambio di tecnologia, e pertanto, un eventuale cambiamento di prodotto.

Definirlo allo stato attuale, invece, comporterebbe una attività di migrazione di non breve durata e nel contempo un blocco operativo in termini di gestione del rilascio in collaudo e produzione del nuovo prodotto.

Il prodotto di monitoraggio attuale, è in grado di controllare in tempo reale eventuali problemi che dovessero sorgere su ogni apparato adibito alla connettività (router e firewall) presenti in tutte le sedi di Agenzia delle Entrate Riscossione, per permettere al personale preposto di allertare i fornitori, attualmente Fastweb per la rete e Sogei per i firewall, affinché si attivino per gli opportuni interventi risolutivi. Il prodotto provvede a generare log del traffico passante per tutte le linee dati che danno connettività alle sedi (es.: impegno della banda trasmissiva), per permettere di effettuare analisi e considerazioni per un eventuale efficientamento della rete. Il prodotto consente continue implementazioni e messe a punto da effettuare sullo stesso, affinché possa essere aggiornato rispetto alle esigenze aziendali che con il tempo si rendessero necessarie (nuove sedi, nuovi servizi o nuovi server), in modo da consentire che sia costantemente aderente alla struttura aziendale. Il sistema consente la gestione di circa 16.000 sensori utilizzati per monitorare apparati di rete, servizi di rete e server; in particolare ad ogni router e firewall presente nelle sedi dell'Agenzia, nonché ad ogni server di data center, dovrà

essere associato un sensore per ogni porta fisica (wan, lan), servizio di rete o applicativo ritenuto sensibile, sul quale sia pertanto necessario attivare un controllo per avere segnalazioni di malfunzionamenti in tempo reale. Il prodotto è in grado, a fronte di problematiche rilevate, di effettuare la relativa segnalazione attraverso il sistema di posta elettronica, ovvero alert di altro tipo, su apparati mobili o pc definiti.

Il prodotto monitora tutti i sistemi, dispositivi e applicazioni dell'attuale infrastruttura IT, utilizzando i protocolli e le interfacce di sistemi operativi di seguito elencati:

- SNMP: opzioni pronte all'uso e personalizzate
- WMI e contatori delle prestazioni di Windows
- SSH: per sistemi Linux/Unix e MacOS
- Flussi e sniffing dei pacchetti
- Richieste HTTP
- Qualsiasi REST API ritornando XML o JSON
- Ping, SQL e molte altre ancora

offre inoltre, ad oggi, le seguenti funzionalità:

- Interfaccia utente e profilazione personalizzata
- Individuazione automatica della rete
- Utilizzo via web
- Creazione Mappe personalizzate dei sensori sotto monitoraggio
- app per Android, iOS e Windows Phone, per ricevere notifiche push direttamente sul tuo telefono e configurazione delle notifiche tramite email o SMS,
- monitoraggio di database, Oracle SQL, Microsoft SQL, MySQL, PostgreSQL e altri
- Monitora l'utilizzo della CPU, la temperatura di funzionamento, l'utilizzo della memoria, i requisiti della larghezza di banda, le informazioni generali di sistema
- Personalizzazione sensori

5. VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE

La AeR, conclusi i controlli positivamente, rilascia l'attestazione di Regolare Esecuzione e comunica il numero di Regolare Esecuzione che il Fornitore dovrà riportare nella fattura elettronica.

6. PENALI

Il mancato rispetto delle previsioni stabilite nel Capitolato Tecnico comporterà l'applicazione delle penali di seguito stabilite, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito, così come di seguito riportato:

- Per ogni giorno naturale e consecutivo di mancata copertura del servizio di manutenzione ed aggiornamento rispetto alla data di Avvio dell' Esecuzione, Agenzia delle Entrate-riscossione applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo totale del Contratto.

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato Digitalmente)