



**RELAZIONE TECNICA**

per

**Rinnovo di Manutenzione Hardware Dell e Servizi Professionali**

*ASL RIETI*

*(RDO 2611887 / CIG – 837702293C)*

## Sommario

1	Premessa.....	1
1.1	Gli autori del Progetto.....	1
1.2	I soggetti del documento .....	1
1.3	Presentazione ITM .....	1
1.3.1	Certificazione Qualità .....	1
1.3.2	Referenze Clienti.....	2
1.3.3	Certificazioni Fornitori .....	2
2	Oggetto della Fornitura.....	3
3	Manutenzione HW Correttiva - DELL EMC.....	3
3.1	Tempi e Modalità del Servizio di Manutenzione .....	4
3.1.1	Dotazione tecnica della ITM .....	5
3.1.2	Know-How dell'Impresa .....	5
4	Servizi Professionali .....	7
4.1	Il Gruppo di Lavoro.....	7
4.1.1	Responsabile di Progetto.....	8
4.1.2	Sistemista Senior .....	8
4.1.3	Tecnico Casa Madre.....	8

## 1 Premessa

Scopo della presente relazione è fornire i dettagli circa la tipologia e la modalità di erogazione dei servizi richiesti in risposta alla vostra richiesta d'offerta RDA 2611887

### 1.1 Gli autori del Progetto

	Funzione	Nominativo
Elaborazione	Area Pre-Sales	Valerio Vassallucci
Sviluppo	Area Commerciale	Marco Campanella

### 1.2 I soggetti del documento

ITM: Informatica Telematica Meridionale s.r.l.  
ASL RIETI

### 1.3 Presentazione ITM

La *Informatica Telematica Meridionale Srl* (ITM Srl) opera nel settore informatico dal 1985 in qualità di fornitore di soluzioni per l'ICT rivolte alle Piccole, Medie e Grandi Imprese e alla Pubblica Amministrazione.

La ITM si propone come un partner globale capace di offrire l'intero panorama di soluzioni ICT disponibili, divenendo unico punto di approvvigionamento e gestione delle risorse necessarie ai moderni Sistemi Informativi, anche integrandosi con i fornitori e consulenti specializzati già presenti presso il Cliente.

L'organizzazione si avvale di collaboratori altamente specializzati che, grazie ad un costante aggiornamento, garantiscono continuità e innovazione nell'erogazione dei servizi.

#### 1.3.1 Certificazione Qualità

Le attività della I.T.M. garantiscono al cliente un elevato livello di qualità. A garanzia degli elevati standard che offre la ITM ha acquisito la Certificazione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015, per le seguenti attività:

- Consulenza, commercializzazione, installazione e assistenza di sistemi informativi e networking.

### 1.3.2 Referenze Clienti

Di seguito si riepilogano alcuni dei principali clienti legati alla ITM da un rapporto continuativo di fiducia e collaborazione:

Sanità	Asl NA 1; Asl NA 2; Asl NA 4; Asl CE 2; ASL BN 1, Aziende Ospedaliere: "Cardarelli"; "Monaldi"; "Cotugno"; "Santobono"
Utilities	ABC, Azienda Speciale Igiene Ambientale SpA
Università e ricerca	Federico II, Università Parthenope, Università Fisciano, C.N.R. Centro Nazionale Ricerche, Presidenza della Facoltà di Giurisprudenza Napoli, IREA, INFN Frascati, INFN Napoli
Comuni	Angri, Eboli, Ischia, Lametia Terme, Napoli, Salerno, Piano di Sorrento, Procida, Quarto, Torre del Greco, Milano
Gruppo Finmeccanica	Alenia, Hitachi (Ansaldo), Telespazio, Selex
Altri	Telecom Italia SpA, Engineering SpA
Giustizia	Ministero della Giustizia, Procura Generale della Repubblica di Napoli, Tribunale di Napoli, Corte di appello di Napoli, Tribunale di Bari, Tribunale di Milano
Enti/Autorità/Ordini	Regione Campania, Autorità Bacino Liri Garigliano, Ordine Dottori Commercialisti, Ordine Ragionieri Commercialisti, Eniacqua Campania SpA, SMA Campania SpA
Banche	S.G.A. Società per la Gestione di Attività S.p.A., Banca popolare Torre del Greco, Banca d'Italia, Istituto Poligrafico Zecca dello Stato
Trasporti/Navigazione	Marnavi SpA, Snav, Alimar, Caremar, Tirrenia, EAV, Ferrovie dello Stato, Ferrovia Alifana, EAV-Bus, C.T.P.
Forze Armate	Esercito Italiano, Guardia di Finanza, NATO Bagnoli, US-Navy

### 1.3.3 Certificazioni Fornitori

Nel corso degli anni la ITM, grazie all'elevato livello di competenze dimostrate, ha stretto diverse partnership e acquisito diverse certificazioni da parte dei maggiori aziende produttrici di hardware e software mondiali.

Di seguito si riepilogano le principali partnership e certificazioni:

<b>DELL-EMC</b>	Gold Partner
<b>VMWARE</b>	Enterprise Solution Provider con le seguenti specializzazioni "Accademic" e "Datacenter Virtualization", Professional Service Provider. Certificazione VCP
<b>IBM</b>	Advanced Business Partner
<b>LENOVO</b>	Business Partner
<b>HP</b>	Silver Partner
<b>HPE</b>	Silver Partner
<b>ORACLE</b>	Gold Partner
<b>VEEAM</b>	Silver Partner, Service Cloud Provider
<b>VERITAS</b>	Silver Partner
<b>SAMSUNG</b>	Platinum Partner
<b>SOPHOS</b>	Silver Partner
<b>NUTANIX</b>	Authorized Partner

## 2 Oggetto della Fornitura

Oggetto dell'appalto è l'erogazione dei seguenti servizi professionali:

- Manutenzione 2Yr ProSupport and Next Business Day per EX OPP
- Manutenzione 2Yr ProSupport and Next Business Day per PO Rieti
- Professional Services

A seguire il dettaglio dei servizi proposti.

## 3 Manutenzione HW Correttiva - DELL EMC

Il presente capitolo ha lo scopo di illustrare il livello di servizio e le modalità di erogazione per la manutenzione sui sistemi DELL elencati al paragrafo ART.2 del capitolato tecnico e di seguito riportati:

<b>HARDWARE DELL – EX OPP</b>	
<b>Descrizione</b>	<b>Service Tag</b>
Chassis M1000	BZY40D2
DELL MLX 10/40 Gbe (Slot A1)	BZZ20D2
DELL MLX 10/40 Gbe (Slot A2)	BZZ50D2
BROCADE M5424 (Slot B1)	BZT60D2
BROCADE M5424 (Slot B2)	BZT20D2
Dell M630 Lama 1	BZV50D2
Dell M630 Lama 2	BZX30D2
Dell M630 Lama 3	BZX20D2
Dell M630 Lama 4	BZV30D2
Dell Poweredge R430	9FM40D2
Testa Nas1 Dell Storage NX3330	9H850D2
Testa Nas2 Dell Storage NX3330	9H730D2
Compellent SC4020(include Storage Center SW Base License Support + Remote Data Protection Base License Support)	HYQVH82
Enclosure SC200	BRK50D2
Enclosure SC400	FSBHFV2
Enclosure SC420	FS8DFV2
<b>HARDWARE DELL – PO RIETI</b>	
<b>Descrizione</b>	<b>Service Tag</b>
Chassis M1000	BZ840D2
DELL MLX 10/40 Gbe (Slot A1)	BZH30D2
DELL MLX 10/40 Gbe (Slot A2)	BZG70D2
BROCADE M5424 (Slot B1)	BZF60D2
BROCADE M5424 (Slot B2)	BZD70D2
Dell M630 Lama 1	BZ410D2
Dell M630 Lama 2	BZH60D2
Dell M630 Lama 3	BZ360D2
Dell M630 Lama 4	BZJ00D2
Dell Poweredge R430	9FD70D2
Testa Nas1 Dell Storage NX3330	9H780D2
Testa Nas2 Dell Storage NX3330	9H810D2
Compellent SC4020(include Storage Center SW Base License Support + Remote Data Protection Base License Support)	37QVH82

Protection Base License Support)	
Enclosure SC200	9LW30D2
Enclosure SC400	7WFGFV2
Enclosure SC420	7WCCFV2

### 3.1 Tempi e Modalità del Servizio di Manutenzione

Il Servizio di Manutenzione sarà erogato direttamente dalla casa madre DELL-EMC per un periodo di 24 Mesi.

Nel dettaglio il servizio proposto:

- **Periodo di Copertura:** 12 Mesi da 01 Settembre 2020 a 31 Agosto 2022
- **Tipologia di Contratto:** DELL-EMC ti tipo ProSupport
- **SLA:** On-Site Next Business Day

Il contratto di Manutenzione offerto prevede uno SLA On-Site NBD di tipologia Pro Support. Il contratto Pro Support garantisce un supporto 24 ore su 24 i seguenti vantaggi:

- Accesso diretto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a esperti altamente qualificati che offrono supporto di classe enterprise per il personale tecnico
- Supporto in loco entro lo stesso giorno lavorativo o quello successivo alla chiamata dopo la diagnosi da remoto.
- Assistenza per software di terze parti in base a richieste specifiche per la risoluzione dei problemi relativi ad applicazioni, sistemi operativi e firmware del centro dati e degli utenti finali
- Accesso alla gestione sicura online dei componenti, ideale per interventi di manutenzione autonomi sull'hardware
- Opzioni per i servizi di protezione di dati e asset

Il contratto include SupportAssist ed EMC Secure Remote Support (ESRS) che garantiscono il supporto automatico proattivo e predittivo, reso possibile con i servizi di monitoraggio remoto, rilevamento automatico dei problemi, creazione di casi e soluzioni fornite in remoto.

	PROSUPPORT
Supporto tecnico via telefono e online	24x7
Erogazione del servizio per riparazione hardware	Giorno lavorativo successivo o mission-critical entro 2/4 ore*
Gestione self-service dei casi e spedizione delle parti di ricambio tramite TechDirect	●
Monitoraggio remoto e rilevamento automatizzato dei problemi tramite SupportAssist	●
Notifica automatizzata dei problemi tramite SupportAssist	●
Monitoraggio degli interventi e gestione della crisi	●
Escalation Management	●
Hypervisor e supporto SO	●
Assistenza collaborativa di terze parti	●
Supporto fino a sette anni	●
Creazione automatizzata dei casi tramite SupportAssist per la risoluzione dei problemi	●
API di gestione casi per l'integrazione nell'helpdesk	●
Accesso diretto a ingegneri ProSupport Plus e ProSupport Flex	
Technical Account Manager dedicato	
Rilevamento predittivo dei problemi per la prevenzione dei guasti da parte di SupportAssist	
Controlli sulle condizioni mensili del sistema e raccomandazioni sulle prestazioni	
Rinnovo mensile del contratto e rapporti sulla cronologia del supporto	
Manutenzione del sistema valutata caso per caso	
Diagnosi in sede	

### 3.1.1 Dotazione tecnica della ITM

On top al servizio erogato dalla casa madre proposto, al fine di migliorare costantemente il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, la ITM si è dotata, negli anni di una serie di strumenti software che le permettono di ottimizzare e monitorare continuamente la gestione degli interventi così da offrire un supporto sempre più di alto livello alla propria clientela.

Grazie alla propria infrastruttura di Supporto tecnico la ITM si pone come unica interfaccia di Help Desk quale ponte di collegamento tra il cliente ed i produttori. In questo modo, i servizi di supporto dei fornitori saranno efficacemente integrati e completati dagli SLA della ITM.

L'attività sarà espletata al fine di assicurare l'esecuzione tempestiva ed il ripristino della buona funzionalità dei sistemi e dei programmi nel minor tempo possibile.

### 3.1.2 Know-How dell'Impresa

#### Assistenza Hardware

L'Impresa vanta una pluriennale esperienza nelle attività post-vendita, in particolare per quanto attiene l'installazione e l'avviamento di sistemi informativi.

L'azienda è in grado di seguire tecnicamente ogni fase prevista nella manutenzione del parco macchine, fino alla completa gestione di sistemi informatici complessi.

Il Laboratorio Tecnico, si avvale di tecnici hardware altamente specializzati, in grado di operare su le più diffuse linee di Server, Personal Computer, Stampanti e Periferiche

Le figure professionali addette allo svolgimento di tali attività sono le seguenti:

- Tecnici Hardware certificati per le installazioni di Server e Sistemi di Networking (esperienza lavorativa 6-15 anni)
- Sistemisti software Senior certificati per i Sistemi Software e di sicurezza (esperienza lavorativa 6-20 anni)
- Sistemisti software Junior specializzati nell'installazione di sistemi Client (esperienza lavorativa 3-5 anni)

Considerato il continuo sviluppo cui è soggetto il mercato informatico, il nostro personale tecnico, partecipa periodicamente a stage di aggiornamento con le case madri, così da incrementare le proprie conoscenze e far

fronte ad una domanda di mercato che richiede figure professionali sempre più esperte e competenti.

Il nostro centro riparazioni è anche Centro tecnico autorizzato e certificato da IBM, DELL-EMC, HP da oltre un decennio, con propri tecnici certificati, a loro volta, direttamente dalle predette case produttrici.

La società in relazione a quanto suddetto offre alla sua clientela un accurato servizio di assistenza Hardware. Tale attività, sia pure in garanzia, viene svolta in azienda e/o presso clienti, con personale interno specializzato e proprio magazzino ricambi, contribuendo in misura notevole a mantenere alto il tasso qualitativo delle ns. prestazioni globali, e riducendo al minimo i tempi di fermo macchina dei ns. clienti, con un tempo massimo di intervento nelle 24 ore.

Il servizio copre direttamente sia la Campania che altre regioni e spesso viene utilizzato da Concessionari di altre regioni per la copertura di loro clienti in zona.

#### Assistenza Software

Il Settore Assistenza Software dell'Impresa, è composto da uno staff di Sistemisti certificati, che svolgono un'efficiente attività di supporto clienti, per quanto attiene la risoluzione di problemi informatici semplici o complessi.

I Sistemisti che si dedicano a questo tipo di attività sono certificati dai maggiori brand, tra cui Microsoft, VMware, Veeam, Sophos ed IBM, in modo da poter garantire un servizio decisamente efficiente e professionale nello stesso momento.

Nello specifico ITM è annoverata tra i Partner VMWare con certifica di Enterprise Solution Provider in possesso di certificazione VCP.



## 4 Servizi Professionali

La proposta prevede l'erogazione dei servizi professionali in conformità a quanto richiesto nel capitolato tecnico. La ITM in qualità di Partner Gold Dell-EMC si occuperà di garantire la corretta esecuzione dei servizi mettendo a disposizione del progetto professionalità certificate DELL e VMWare con certificazione VCP.

Tutte le attività saranno eseguite con la supervisione e l'intervento (on-site ove richiesto) da parte dei tecnici della casa madre DELL-EMC.

La proposta prevede l'erogazione dei seguenti servizi professionali in accordo ai requisiti del capitolato tecnico:

1. *Attività di assessment per:*

- Verifica delle versioni di firmware correnti di tutti i componenti HW e della versione dell'istanza VMware installata.
- Definizione delle versioni di HW Firmware e di SW VMware da installare in accordo con la matrice di compatibilità ufficiali rilasciate da Dell-EMC
- Rilascio del piano di upgrade

2. *Attività HW Firmware Upgrade:*

- aggiornamento all'ultima release stabile e certificata da Dell in accordo con le matrici di compatibilità ufficiali e compatibile con la versione di VMware installata

3. *Attività SW VMware Upgrade*

- aggiornamento software VMware (vCenter, ESXi) all'ultima release stabile e certificata compatibile con i sistemi Hardware Dell

4. *Verifica Funzionalità Business Continuity*

L'esecuzione delle attività richiede come prerequisito la presenza di un contratto di Supporto Ufficiale sottoscritto tra ASL RIETI e VMWare sulle licenze installate nell'infrastruttura oggetto dei servizi richiesti.

### 4.1 Il Gruppo di Lavoro

L'attuazione della presente fornitura passa attraverso il disegno della struttura tecnico-organizzativa che individua ruoli e responsabilità delle varie tipologie di figure professionali coinvolte. La definizione, a diversi livelli, di ruoli e responsabilità, consente di mantenere un corretto scambio di informazioni e di essere pronti a risolvere gli eventuali problemi che dovessero emergere durante l'esecuzione della fornitura.

In termini di ruoli coinvolti, l'esigenza primaria di un'assegnazione chiara ed univoca dei compiti e delle responsabilità porta a determinare un quadro organizzativo essenziale caratterizzato da un livello di responsabilità affidato al Responsabile del Progetto.

Il team messo a disposizione di ASL è composto da personale altamente skillato e di comprovata esperienza nello svolgimento delle attività richieste dalla committente.

Le seguenti figure professionali, saranno messe a disposizione al fine di compiere i servizi professionali richiesti necessari al buon esito del progetto

1. Responsabile di Progetto
2. Sistemista Senior con specifiche competenze in ambito DELL-EMC su prodotti Server e Storage Compellent e software VMWare Senior con Certificazione VCP
3. Tecnico Casa Madre per Supervisione e Intervento

#### 4.1.1 Responsabile di Progetto

È la figura di più alto livello della ITM con funzioni di coordinamento di tutti i componenti del team e di assicurazione del livello di qualità del servizio e svolge i seguenti compiti:

- è il responsabile dell'esecuzione del contratto e pertanto di tutte le attività e le risultanze prodotte all'interno del progetto;
- è responsabile del coordinamento di tutte le risorse della ITM che compongono il team;
- è il responsabile dell'allocazione delle risorse nei tempi e nei modi previsti, in funzione delle esigenze progettuali;
- opera, di concerto con il Referente di ASL RIETI, in modo da fornire piena visibilità sulle attività svolte all'interno del progetto;
- intercetta e segnala tempestivamente le situazioni non previste o tali da pregiudicare il rispetto degli impegni;
- garantisce la qualità del servizio ed il rispetto degli SLA concordati.

#### 4.1.2 Sistemista Senior

Sarà la figura di riferimento per le attività di assesment dell'infarstruttura dal punto di vista HW. Nello specifico si occuperà di eseguire:

1. Assesment:
  - ✓ Attività di assesment volta a verificare la versioni di Firmware corrente su tutti i componenti HW oggetto del rinnovo di manutenzione e della versione dell'istanza VMWare installata
  - ✓ Individuazione delle versioni HW Firmware e di SW VMware da installare in accordo con la matrice di compatibilita ufficilai rilasciate da DELL-EMC
  - ✓ Rilascio del piano di upgrade
2. Esecuzione delle attività
  - ✓ Installazione Firmware all'ultima release stabile e certificata da DELL in accordo con quanto stabilito nella fase di assesment
  - ✓ Aggiornamento VMware all'ultima release stabile e certificata compatibile sui sistemi DELL in accordo con quanto stabilito nella fase di assesment
3. Test e Verifica funzionalità operative.

Le attività saranno eseguite per quanto possibile a "caldo" evitando interruzioni o disservizi. Ove si rendesse tecnicamente indispensabile un fermo dell'attività elaborativa per lo stretto tempo necessario all'esecuzione dell'attività pianificata lo stesso sarà preventivamente concordato.

#### 4.1.3 Tecnico Casa Madre

In accordo con i requisiti del capitolato tecnico durante tutto il corso delle attività i tecnici saranno coadiuvati da remoto dagli specialisti DELL-EMC che si occuperanno di monitorare e certificare le operazioni svolte. Qualora si rendesse necessario sarà garantito anche l'intervento on-site.