



Servizio gestione rete LAN e Wi-Fi  
del Centro Olimpico FIJLKAM – PalaPellicone  
- Capitolato di Gara –

CIG 7709300B9B

## Sommario

Premessa .....	3
Definizioni e convenzioni generali.....	3
Durata del contratto .....	3
Descrizione dell'infrastruttura della rete dati e contesto tecnologico .....	3
Contesto tecnologico.....	3
Servizio di gestione dell'infrastruttura della rete dati.....	4
Manutenzione ordinaria.....	4
Manutenzione correttiva.....	5
Manutenzione evolutiva.....	6
Installazione, disinstallazione, manutenzione e movimentazione apparati di rete.....	6
Supporto agli eventi istituzionali.....	6
Modalità di erogazione del servizio.....	7
Fatturazione.....	7
Requisiti di carattere generale .....	8
Referenti.....	8
Sede Operativa .....	8
Trasferimento di know-how a fine fornitura.....	8
Riservatezza .....	8

## Premessa

La Federazione Italiana Judo Lotta Karate Arti Marziali (di seguito FIJLKAM) ha la necessità di gestire e garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura della rete dati presente presso il Centro Olimpico PalaPellicone sito in Via dei Sandolini 79 ad Ostia Lido (00122 Roma).

A tal fine intende procedere all'acquisizione di un servizio di gestione dell'infrastruttura della rete dati e di tutte le sue componenti attive.

## Definizioni e convenzioni generali

In questo Capitolato saranno utilizzate le seguenti definizioni e abbreviazioni:

Federazione, Amministrazione, Committente: FIJLKAM;

Fornitore: il soggetto economico aggiudicatario del servizio.

Per giorno lavorativo si intendono convenzionalmente i giorni della settimana dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

Per orario di servizio "standard" si intende convenzionalmente il periodo compreso tra le ore 09.00 e le ore 18:00 di qualunque giorno lavorativo.

Il servizio erogato dovrà garantire un tetto minimo di centosessanta (160) ore totali.

## Durata del contratto

Il servizio dovrà essere erogato per un periodo complessivo di anni due a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, secondo le modalità dettagliate nel presente Capitolato.

## Descrizione dell'infrastruttura della rete dati e contesto tecnologico

Di seguito si descrivono brevemente il contesto organizzativo e le attività svolte dalla Federazione nel suo complesso per la gestione degli apparati e dell'infrastruttura della rete dati.

La Federazione dispone di proprio personale che ha la responsabilità della operatività di tutti i sistemi e della rete dati ed è formato per operare quale Help Desk di primo livello, per un primo esame delle problematiche e dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti o rilevati autonomamente e per attivare le chiamate di assistenza al Fornitore del servizio.

In particolare, il personale interno è responsabile delle seguenti attività.

Supervisione dell'intera rete, mediante:

- Lettura e prima analisi degli allarmi generati dagli apparati (localmente o tramite gestione centralizzata);
- Verifica della funzionalità dei collegamenti, anche verso la rete telefonica pubblica;
- Gestione del rapporto con eventuali altri fornitori di apparati di rete o di telecomunicazioni;
- Coordinamento delle risorse del Fornitore per quanto riguarda gli interventi di manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva sulla infrastruttura di rete.

Il Fornitore aggiudicatario del servizio si impegna a collaborare, per la parte di propria competenza, con il personale interno della Federazione o di altri fornitori.

## Contesto tecnologico

Il servizio è erogato con riferimento alla seguente infrastruttura di rete dati:

- 1) Rete LAN costituita dall'infrastruttura in fibra ottica / rame e dagli apparati di rete Layer 3 e Layer 2+ costituenti rispettivamente il centro stella di campus e gli apparati di distribuzione di piano e di edificio;
- 2) Rete Wi-Fi costituita dai controller e dagli access point (AP) presenti nelle varie aree;
- 3) Firewall per la gestione della sicurezza verso le reti Internet ed Intranet Coni e per il controllo degli accessi alla rete e le politiche di fruizione dei servizi da parte delle utenze interne ed esterne;
- 4) Sistema di monitoraggio della rete;
- 5) Servizi a valore aggiunto attivi con l'operatore per la connettività Internet (Welcome Italia).
- 6) Gestione servizio per accesso utenti Wi-Fi

Nella tabella seguente sono descritte le componenti dell'infrastruttura della rete dati attualmente installate:

Tipologia componente	Quantità
Switch HP A3600 JG304A	5
Switch Netgear FS510TP	6
Switch Netgear M5300-28G	3
Switch Netgear M5300-28GF3	2
Switch Netgear M5300-28G-POE+	12
Switch ZYXEL ES110024E	2
Access Point Aruba Networks IAP-325	2
Access Point Netgear WNDAP360	25
Access Point Cambium Networks cnPilot E610	3
Controller Access Point - Netgear WC7600	1
Firewall - Fortinet fortigate 100D in HA	2

Le quantità sopra indicate hanno una valenza puramente indicativa e potranno variare nella misura del 10% in aumento o diminuzione dal momento della stesura di questo Capitolato e per tutto il periodo di erogazione dei servizi senza che questo comporti variazioni contrattuali.

- Attualmente nella rete dati sono in uso switch Hewlett Packard-Aruba Networks, router Cisco e, per quanto riguarda la tecnologia Wi-Fi, apparati Hewlett Packard-Aruba Networks, Netgear e Cambium Networks, Firewall Fortinet, Policy di sicurezza Wi-Fi gestite su macchina virtuale dal software Untangle. Captive Portal per rilascio accesso wi-fi "guest" gestito dal controler NetGear.

## Servizio di gestione dell'infrastruttura della rete dati

Il servizio dovrà coprire tutte le componenti attive dell'infrastruttura della rete dati.

Il servizio consisterà nelle normali attività di gestione delle reti:

- Manutenzione ordinaria;
- Manutenzione correttiva;
- Manutenzione evolutiva;
- Installazione, disinstallazione, manutenzione e movimentazione degli apparati di rete
- Backup delle configurazioni di tutti gli apparati.

### Manutenzione ordinaria

Le attività di manutenzione ordinaria prevedono la verifica dello stato di tutti gli elementi attivi della rete dati e l'eventuale attivazione delle azioni necessarie a prevenire future anomalie o a correggere

guasti non ancora rilevati, andranno effettuate con cadenza bimensile e regolarmente documentate via mail.

Più in dettaglio le attività di manutenzione preventiva, senza pretesa di esaustività, potranno includere:

- Controllo del regolare funzionamento degli apparati;
- Analisi visiva dei principali componenti più significativi della rete;
- Applicazione delle patch dei firmware, comunicate e rese disponibili dal costruttore degli apparati;
- Ottimizzazione della configurazione della rete per il miglioramento delle prestazioni in termini di capacità di utilizzo delle risorse condivise e miglioramento della “resilience” dell’infrastruttura, ovvero la capacità di mantenere l’operatività a fronte di guasti parziali di alcune sue componenti;
- Verifica della funzionalità dei collegamenti;
- Pulizia delle ventole di dissipazione degli apparati;
- Backup delle configurazioni;
- Operazioni di bonifica del cablaggio, organizzazione logica delle patch cord all’interno degli armadi rack;
- Eventuale monitoraggio dei sensori per il controllo ambientale, se previsti;

nonché tutte le altre attività che il Fornitore o la Federazione riterranno necessarie o utili a garantire il buon funzionamento della infrastruttura e prevenire possibili guasti.

### Manutenzione correttiva

Le attività di manutenzione correttiva verranno eseguite a seguito di segnalazione e/o rilevazione di malfunzionamento e consisteranno nella riparazione/sostituzione delle parti o degli apparati difettosi e nel ripristino delle funzionalità precedenti il guasto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nelle attività di manutenzione correttiva sono compresi:

- Interventi presso gli utenti finali per la risoluzione di malfunzionamenti e/o la verifica della connessione alla rete dati;
- Interventi presso gli utenti finali per l’eventuale sostituzione di patch cord difettose;
- Interventi per la sostituzione di parti o di interi apparati guasti;
- Interventi per la configurazione (o riconfigurazione) degli apparati;
- Segnalazione della necessità di interventi straordinari di manutenzione e/o di evoluzione della rete o di sue componenti.
- Apertura eventuali ticket per riparazione apparati in garanzia e non.

I malfunzionamenti (“incident”), saranno classificati in base alla severità, intesa come “Bloccante” o “Non bloccante” per le attività dell’Amministrazione.

A fronte di un “incident” l’Amministrazione aprirà una segnalazione al Fornitore, evidenziando la gravità o l’urgenza dell’intervento. Appena ricevuta la segnalazione, il Fornitore effettuerà una prima indagine sommaria del problema e fornirà una stima delle ore necessarie alla sua risoluzione, nonché la data prevista per la chiusura del ticket, concordando le modalità di intervento.

Per i servizi oggetto della fornitura le richieste di intervento (ticket), di norma, perverranno al Fornitore via email; in casi di urgenza l’Amministrazione potrà riservarsi di attivare tali servizi anche via telefono o in altra forma.

La gestione dei ticket dovrà essere garantita nella fascia oraria standard di erogazione del servizio. Tutti i ticket che dovessero pervenire al Fornitore al di fuori di tale orari, tranne che non sia stato attivato il servizio di reperibilità, dovranno essere gestiti il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

La risoluzione degli “incident” potrà essere effettuata da remoto o “on site” avendo il Fornitore piena disponibilità ad operare sull’infrastruttura di rete. Nel caso in cui sia necessaria l’interruzione temporanea di qualche servizio, prima di procedere, il Fornitore ne darà opportuno preavviso al referente della Federazione e/o agli utenti interessati dall’interruzione.

Gli “incident” non bloccanti dovranno essere risolti entro 3 (tre) giorni lavorativi, mentre quelli bloccanti dovranno essere risolti entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla ricezione della segnalazione (ticket). Queste tempistiche non saranno applicabili in caso di:

- Guasto di apparati per i quali non è presente un apparato analogo di scorta;
- Impossibilità ad operare sull’infrastruttura di rete per cause non dipendenti dal Fornitore ovvero di forza maggiore.

In tali situazioni, tuttavia, il Fornitore si adopererà al meglio al fine di mitigare per quanto possibile gli effetti dell’“incident”, cercando di individuare possibili soluzioni, anche temporanee (workaround), in attesa della soluzione definitiva.

Dovrà essere comunicato tramite mail, o documento concordato, l’orario di inizio e fine intervento (sia on site che da remoto) e la natura dello stesso. Tale documento dovrà essere siglato da un funzionario federale.

### Manutenzione evolutiva

Le attività di manutenzione evolutiva, prevedono, ad esempio, lo spostamento di punti rete all’interno di ambienti già cablati, la realizzazione di nuove aree Wi-Fi, configurazione nuove vlan, ecc...

Nelle attività di manutenzione evolutiva sono comprese anche quelle relative all’installazione di nuovi apparati di rete, del loro collegamento alla rete elettrica ed al cablaggio.

Esempi di interventi di manutenzione evolutiva per i quali potrebbe essere richiesto il supporto al personale del Fornitore, per le sole attività inerenti gli apparati, sono: la disinstallazione, l’installazione, la prima accensione, la configurazione o riconfigurazione e/o l’espansione degli apparati esistenti. Sono inclusi in questa categoria di interventi, ad esempio, tutte quelle attività necessarie a seguito di accorpamento di uffici o del trasferimento di una struttura in altra zona o piano degli edifici.

Gli interventi avverranno secondo tempistiche e modalità concordate fra Fornitore e responsabile della Federazione e saranno svolti da personale del Fornitore, preferibilmente coadiuvato da personale interno, anche con la sola funzione di supervisore.

L’Amministrazione fornirà le eventuali materie prime necessarie per l’intervento, mentre al personale del Fornitore resta in carico la posa in opera e l’effettiva configurazione delle stesse.

### Installazione, disinstallazione, manutenzione e movimentazione apparati di rete

Il personale del Fornitore, su richiesta, dovrà svolgere tutte quelle attività di manutenzione necessarie per il buon funzionamento degli apparati di rete (pulizia ventole di raffreddamento, gestione del collegamento alla linea elettrica, ecc...) e curare l’installazione, la disinstallazione e la movimentazione degli stessi.

### Supporto agli eventi istituzionali

E’ possibile che, in occasione di eventi istituzionali di carattere nazionale o internazionale, sia necessario approntare delle infrastrutture ad hoc per far fronte alle specifiche esigenze delle delegazioni o delle persone accreditate all’evento (accessi Wi-Fi, reti LAN, ecc), ovvero sia necessaria la presenza di uno o più tecnici (presidio) al fine di assicurare, per quanto possibile, la continuità di servizio con l’eventuale rapido intervento.

Potrà pertanto essere necessario che, nel corso del periodo di validità del contratto sottoscritto, le risorse del Fornitore siano chiamate ad operare in contesti di questo tipo, sempre previo accordo preventivo e ordinativo scritto della FIJLKAM.

Resta inteso che eventuali materiali e attrezzature necessarie saranno messe a disposizione dalla Federazione e che dovranno essere considerate, se dovute, eventuali indennità aggiuntive al Fornitore in funzione del tipo di attività richiesta (lavoro straordinario, ecc.).

## Modalità di erogazione del servizio

Il servizio dovrà essere erogato da remoto e “on site”.

Per intervento da remoto si intende la possibilità di intervenire sugli apparati tramite un collegamento effettuato per il tramite di rete privata virtuale (VPN) e/o apparato ponte. Atteso che in tale forma è possibile effettuare, anche più velocemente, la maggior parte degli interventi senza impegnare le risorse della Federazione, se non per le necessarie eventuali verifiche, tale modalità risulterà privilegiata, laddove possibile, previo accordo con un referente federale.

Nel caso in cui, invece, per qualsiasi motivo non sia possibile intervenire da remoto, il Fornitore dovrà inviare i tecnici richiesti (uno o più di uno), presso la sede della Federazione.

Le modalità di erogazione “standard” del servizio considerano l’orario lavorativo ordinario dalle ore 09:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì, escluso i festivi e salvo quanto riportato per specifici servizi.

In presenza di particolari esigenze, la Federazione potrà richiedere al Fornitore l’erogazione del servizio anche al di fuori di tali orari, ovvero in giorno festivo o orario straordinario, a fronte di una maggiorazione della tariffa “standard”, che non potrà essere superiore al 50% della tariffa standard.

In linea generale, salvo specifica diversa richiesta, il servizio dovrà quindi essere erogato secondo le seguenti modalità:

- 1) Per la manutenzione ordinaria e correttiva: prevalentemente e tipicamente da remoto. All’occorrenza e/o periodicamente dovranno essere effettuati dei controlli “on site”;
- 2) Per la manutenzione evolutiva: prevalentemente e tipicamente “on site”. Le attività saranno commissionate dall’Amministrazione e concordate preventivamente in termini di obiettivi, durata temporale per la realizzazione e di impegno di giornate lavorative;
- 3) Per la gestione dei malfunzionamenti (“incident”), le modalità di intervento andranno valutate e concordate con il referente federale.
- 4) Per il presidio: tipicamente “on site”, salvo esigenze di monitoraggio costante attuabile anche da remoto;
- 5) Per la reperibilità: tipicamente da remoto.

L’Amministrazione si riserva comunque il diritto di richiedere la sostituzione di una o più delle risorse indicate dal Fornitore qualora le ritenga, a suo insindacabile giudizio, non idonee allo svolgimento dei compiti assegnati.

In tutti i casi, la sostituzione della risorsa dovrà avvenire in un tempo limite di 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

## Fatturazione

La fatturazione del canone e degli eventuali servizi resi dovrà essere effettuata su base mensile, a consuntivo, rendicontando i servizi erogati con riferimento ai documenti di chiusura intervento.

## Requisiti di carattere generale

### Referenti

Il Fornitore dovrà indicare un Referente che avrà la responsabilità del coordinamento dello svolgimento di tutte le attività inerenti l'oggetto della fornitura. Tali attività saranno svolte secondo le direttive impartite dalla Federazione.

Il Referente non dovrà necessariamente essere dedicato a tempo pieno a tale ruolo.

### Sede Operativa

Il Fornitore dovrà dimostrare di avere almeno una sede nel Comune di Roma, già operativa alla data di sottoscrizione del contratto, che impieghi non meno di quattro tecnici, al fine di garantire interventi rapidi e risolutivi presso la sede della Federazione. La presenza sul territorio e la presenza di personale tecnico qualificato, sono considerate da FIJKAM valori di primaria importanza al fine di comprovare la capacità del Fornitore di rispondere adeguatamente e prontamente alle esigenze della Federazione. La consolidata presenza (opportunitamente documentata) del Fornitore sul territorio così come lo skill del personale tecnico presso la sede operativa sarà oggetto di attenzione in fase di valutazione dell'Offerta.

### Trasferimento di know-how a fine fornitura

Al termine della fornitura, il Fornitore si impegna a prestare alla FIJKAM e/o a terzi dalla stessa indicati, l'addestramento e la collaborazione necessaria per consentire di subentrare nella gestione delle attività contrattuali.

La fase di rilascio del servizio inizia a partire dal penultimo mese di erogazione del servizio. Fino al termine della durata contrattuale, il Fornitore uscente è tenuto a erogare, in affiancamento ad altra Impresa o alla Federazione stessa, i servizi oggetto dell'appalto garantendo, nella forma e con le modalità più opportune, il passaggio di consegne per favorire il subentro.

In particolare, il Fornitore uscente si impegna a:

- ✓ prevedere sessioni di addestramento per il personale dell'Amministrazione e/o di terzi dalla stessa indicati, per descrivere le modalità di erogazione dei servizi a carattere continuativo;
- ✓ garantire il proseguimento del servizio senza causare agli utenti della Federazione interruzioni o disservizi.

### Riservatezza

Il Fornitore sarà tenuto al rispetto della massima riservatezza in merito ai contenuti informativi di cui venisse a conoscenza nella gestione dei servizi offerti alla FIJKAM, anche con riferimento alle norme sulla privacy ed alle indicazioni del Garante.