



ADS automated data systems S.p.A.

Via del Lavoro, 17 - 40127 BOLOGNA

Telefono 051/6307411 - Fax 051/6307498
Capitale Sociale € 500.520
CF/P.IVA 00890370372 Trib.BO 23320 CCIAA 232194
[http:// www.ads.it](http://www.ads.it)

alla c.a. Dott. Daniele Galantini
Spett.le
Provincia di Modena
Viale Martiri Della Libertà, 34
41100 - Modena (MO)

Prot. n° BO1058

Bologna, 13 aprile 2012

OGGETTO: Serizi sistemistici per la migrazione sulla nuova infrastruttura

Automated Data Systems S.p.A.

Dott. Federico Rapido

Definizioni

In tutti i riferimenti che seguono si identifica con :

Cliente: Provincia di Modena - Viale Martiri Della Libertà, 34 - 41100 Modena (MO)

Azienda: ADS automated data systems S.p.A. Via del Lavoro, 17 - 40127 BOLOGNA

Tutti i prezzi sono espressi in euro e non sono comprensivi di IVA.

Situazione attuale

Attualmente presso l'Ente sono presenti CINQUE (5) database Oracle:

PRMOD e D

Rispettivamente ospitati sui due server stand-alone **DBSEGR** e **DBAMMI** aventi entrambi le seguenti caratteristiche:

- Server: HP ProLiant DL580 G5
- CPU: 2 x Intel(R) Xeon(R) E7330 2.40GHz 4 core
- RAM: 16Giga DDR2
- Controller: 2 x SmartArray P4000 (256M cache)
- Dischi: 16 x 146G SAS 10Krpm 3Gbps

DOCAREA e SITP

Ospitati sul server **SITLI01** con le seguenti caratteristiche:

- Server: SUN FIRE X4250
- CPU: 2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5450 3.00GHz
- RAM: 32Giga
- Controller: Adaptec AAC-RAID
- Dischi: 16 x 146G H101414SCSUN146G 10Krpm

WEBSEC

Ospitato sul server **ACCERTA** con le seguenti caratteristiche:

- Server: Olidata CONSIP
- CPU: 2 x Dual Core AMD Opteron(tm) Processor 265
- RAM: 16Giga
- Controller: Adaptec AIC-7902B U320
- Dischi: 4 x SEAGATE 73Giga + 2 x SEAGATE 146Giga

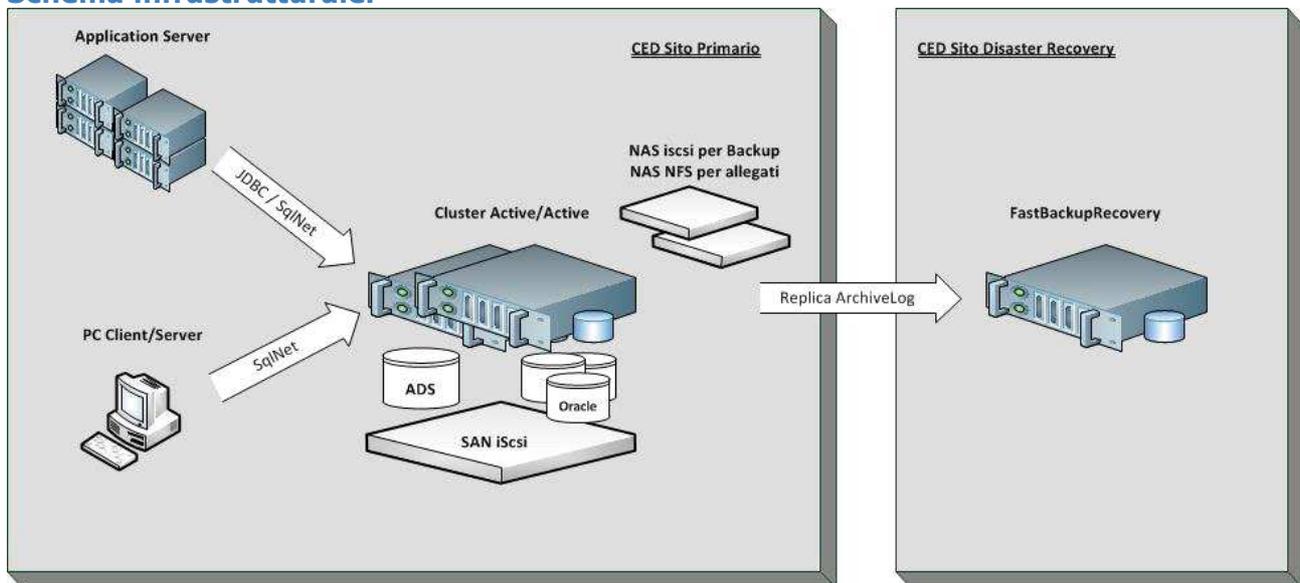
Proposta progettuale

In questa proposta si prendono in considerazione le richieste del CAD che impongono la realizzazione di infrastrutture adeguate alla continuità di servizio ed al ripristino in caso di disastro, offrendo l'implementazione di un sistema **Cluster Active/Active realizzato con RedHat RHCS**. In questo modo sarà possibile consolidare tutta l'attuale infrastruttura Oracle precedentemente dettagliata in una unica ottimizzando i costi infrastrutturali, di manutenzione, di licenze Oracle e di consumo energetico.

Lo schema logico raffigura un cluster active/active in grado di ospitare, su un nodo i due database ADS (PRMOD e D) unificati in un'unica entità, semplificandone la gestione e permettendo sviluppi di integrazione utenze, e sul nodo secondario i TRE database rimanenti DOCAREA, SITP e WEBSEC.

I database risiederanno su uno storage iscsi opportunamente dimensionato in grado di garantire le adeguate performance necessarie alle richieste I/O dei 4 database.

Schema infrastrutturale:



I 4 database (PRMOD e D, DOCAREA, SITP, WEBSEC) vengono mantenuti allineati tramite un'opportuna gestione degli archive log su un secondo server (eventuale recupero di uno degli attuali database server) posizionato in un edificio differente, in modo da garantire un servizio di Disaster Recovery. In questo modo vengono soddisfatte le richieste di continuità di servizio e disaster recovery del CAD.

Di questi 4 database verranno eseguiti sia i backup logici (export/dump notturni) che i backup fisici con l'implementazione di Oracle RMAN già incluso nella licenza attualmente in possesso dell'Ente.

Per quello che riguarda la gestione ed esternalizzazione degli allegati, viene richiesto uno spazio NFS da dedicare a tale funzionalità in grado di esporre verso tutti i server richiedenti lo spazio disco necessario.

I servizi sistemistici per la realizzazione del progetto

Di seguito viene riportato l'elenco delle attività che si ipotizzano necessarie per la realizzazione del progetto:

- Unificazione dei due database attuali per gli schema oracle AD4, AS4, SO4 rendendone uno “master” rispetto all’altro.
- Configurazione nuova infrastruttura
 - o Configurazione server / management ILO / Storage (luning, zoning)
 - o Installazione Oracle Linux 5.x sui nuovi server
 - o Installazione agente NetBackup per copie remote in DataCenter Valled’Aosta
 - o Configurazione cluster con RedHat RHCS
 - o Configurazione dei DUE NAS per ISCSI e NFS
 - o Installazione Oracle 10.2.0.x 64bit
 - o Creazione, parametrizzazione e conf in cluster dell’ istanza PRMOD e D
 - o Creazione, parametrizzazione e conf in cluster dell’istanza DOCAREA
 - o Creazione, parametrizzazione e conf in cluster dell’istanza SITP
 - o Creazione, parametrizzazione e conf in cluster dell’istanza WEBSEC
- Impostazione nuovo sistema di backup
 - o Impostazione backup logici con schedulazione dump notturni sui dischi locali
 - o Impostazione backup fisici su NAS iScsi
 - Installazione virtual machine OracleLinux
 - Installazione Oracle 10.2.0.x per database catalogo
 - Impostazione schedulazione backup standard retention 15gg full settimanale ed incrementale giornaliero
- Migrazione di TEST dei Database
 - o Migrazione di TEST del database PRMOD per valutare le tempistiche necessarie di fermo macchina
 - o Migrazione di TEST del database D per valutare le tempistiche necessarie di fermo macchina
- Migrazione in EFFETTIVO dei Database

- Migrazione EFFETTIVA database PRMOD
 - Migrazione share NFS da WEBAPP01
 - Modifiche puntamenti application server
 - Verifiche funzionalità applicative
- Migrazione EFFETTIVA database D all'interno di PRMOD
 - Modifiche puntamenti application server 9iAS personale
 - Modifiche collegamenti client/server (nuovo tnsnames.ora)
 - Verifiche funzionalità applicative
- Migrazione EFFETTIVA database DOCAREA
 - Supporto per modifiche puntamento eventuali application server
- Migrazione EFFETTIVA database SITP
 - Supporto per modifiche puntamento eventuali application server
- Migrazione EFFETTIVA database WEBSEC
 - Supporto per modifiche puntamento eventuali application server
- Creazione infrastruttura Disaster Recovery "FastBackupRecovery"
 - Installazione Oracle Linux 5.x su vecchio server DBAMMI
 - Installazione Oracle 10.2.0.5 64bit
 - Creazione dei 4 StandBy Database tramite utility RMAN
 - Impostazione script per allineamento automatico

Il prezzo

Il prezzo a corpo per la prestazione delle attività sopraelencate, in parte presso la Vostra sede e in parte mediante collegamento remoto, è fissato in Euro 11.500,00 oltre IVA. Tale cifra è da considerarsi già comprensiva delle spese di trasferta e soggiorno.

Qualsiasi altra attività venisse da Voi richiesta durante lo svolgimento delle attività elencate Vi verrà fatturata a parte, sulla base delle Tariffe del Gruppo Finmatica in vigore.

Analisi licenze Oracle

Il sistema che andrà implementato deve essere considerato come una coppia server entrambi attivi (cluster Active/Active) avente un massimo di DUE Socket ciascuno per un totale di QUATTRO. In ragione di ciò la metrica da utilizzare è quella di Oracle Standard Edition. Nello specifico avendo considerato DUE server con DUE CPU ciascuno, occorrerà licenziare QUATTRO Standard (perpetue o 1-year).

Per quanto riguarda il sito di disaster recovery (FastBackupRecovery), recuperando l'attuale server DL580 con 4 Socket la metrica sarà Oracle Standard (no ONE), per un numero pari alle CPU inserite – attualmente DUE. . Nello specifico avendo inserito una coppia di CPU, occorrerà licenziare DUE Standard (perpetue o 1-year).

Il progetto, nel suo complesso, richiede quindi SEI (6) Licenze Oracle Standard FULL, a carico del cliente.

Pre-requisiti hardware

In base alla nuova i server, essendo in configurazione Active/Active, riusciranno logicamente a bilanciare il carico di lavoro tra le macchine (a seconda della "posizione" dei database nel cluster) ma dovranno essere opportunamente dimensionati per tollerare il carico totale nel caso di disservizio di un nodo.

La configurazione hardware minima, richiesta è:

DUE server (consigliamo HP DL385 G7) con le seguenti caratteristiche minime:

- CPU: 2 x AMD OPTERON 16 Core
- RAM: 48G
- Dischi locali: 4 x 300G per SO, Oracle, Export
- Controller:SAS con 512M di cache e possibilità di RAID hardware 0, 1, 1+0, 5, 5+0
- Schede di rete: 8 (2 in teaming per lan, 2 in teaming per intracluster, 2 in teaming per iScsi, 1 per allineamento FastBackupRecovery)
- Alimentazione: doppio alimentatore ridondato

UNO Storage iScsi (preferibilmente dello stesso brand dei server) con doppio controller e doppio alimentatore ridondato, con una capacità utile netta (da dedicare al progetto Oracle) di 1Terabyte in Raid hardware 1+0 con dischi SAS 6G di bus e 10krpm come velocità di rotazione.

Per lo storage da dedicare come repository degli allegati del documentale e anche per la storicizzazione dei backup fisici effettuati tramite RMAN, dei 4 database, si richiede come configurazione minima un apparato NAS siffatto:

- ALIMENTATORE RIDONDANTE,
- Doppia Interfaccia Gigabit LAN
- Performance in RAID5 (Scrittura 175,11 MB/s, Lettura 202,31MB/s).
- Dischi Hot Swap.
- Possibilità di espansione.

Lo spazio complessivo a disposizione (NFS, RMAN) deve essere di almeno 6Tera considerando una retention di 15gg per ogni database con full settimanali ed incrementali giornalieri.

Condizioni di fornitura

Pagamenti

Il pagamento viene previsto con Bonifico Bancario a 30 =(Trenta) giorni data fattura fine mese

I.V.A.

Tutti i prezzi relativi al materiale ed ai servizi indicati nell'offerta economica sono da intendersi al netto di I.V.A.

Tempi di consegna

I tempi di consegna del materiale (hardware e software) sono di circa 30-40 giorni dal momento dell'ordine.

La consegna del materiale si intende effettuata con il ritiro della merce da parte del Cliente o del vettore.

Trasporto

Il trasporto dei materiali commercializzati è a carico di ADS.

Validità dell'offerta

La presente offerta ha validità di 1 =(un) mese dalla presente.

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione valgono gli schemi contrattuali allegati .

Costi della sicurezza

Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa.

Per quanto riguarda i costi della sicurezza necessari per la eliminazione dei rischi da interferenze, abbiamo valutato un importo pari a zero in quanto riteniamo che la tipologia di lavoro oggetto dell'appalto non porti nessun rischio che interferisca con il lavoro del Vostro Ente.

Contratto per la fornitura di servizi di assistenza

Norme e condizioni generali 2012

Tra l'Azienda ed il Cliente si conviene:

1 - Oggetto del contratto

Oggetto del contratto è l'erogazione, da parte dell'Azienda, dei servizi di assistenza e di aggiornamento descritti e quotati nelle allegate schede servizio, che sono parte integrante del presente contratto; le prestazioni a canone saranno erogate solo in presenza di un regolare ordine; le prestazioni a tariffa saranno erogate solo se richieste dal Cliente utilizzando il modulo Richiesta servizi (allegato 3).

2 - Durata

Il contratto è perfezionato con l'accettazione scritta del Cliente e produce la sua efficacia dal 01/01/2012 al 31/12/2012. Per eventuali periodi di durata inferiore le date sono indicate nelle tabelle "Prezzo del servizio". Nessun intervento o prestazione sarà dovuto dopo la data di scadenza

3 - Importo dei servizi e Pagamenti

La fattura dei diversi servizi verrà emessa, in un'unica soluzione, entro dieci giorni dalla data di inizio della validità contrattuale; il pagamento dovrà essere effettuato entro sessanta giorni dalla fattura salvo quanto diversamente previsto per legge.

I prezzi indicati in offerta sono espressi in Euro e devono sempre intendersi al netto dell'Iva.

L'importo dei canoni dei vari servizi è stato quantificato considerando una fatturazione annuale anticipata dei canoni; nel caso il Cliente richieda la fatturazione in forma semestrale posticipata l'importo complessivo dei singoli servizi dovrà essere aumentato del 2,5 % (due virgole cinque per cento).

Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. Per quanto riguarda i costi della sicurezza necessari per la eliminazione dei rischi da interferenze, abbiamo valutato un importo pari a zero in quanto riteniamo che la tipologia di lavoro oggetto dell'appalto non porti nessun rischio che interferisca con il lavoro del Vostro Ente

4 - Responsabilità

L'Azienda non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità può essere addebitata all'Azienda laddove il Cliente non abbia seguito le raccomandazioni e le prescrizioni di cui agli artt. 5 e 6. La Responsabilità dell'Azienda non può essere superiore al valore della fase cui si riferisce

5 - Raccomandazioni

Il Cliente deve prestare la massima attenzione nell'utilizzo delle basi dati tramite SQL o strumenti basati su SQL. In nessun caso il Cliente può modificare la base dati originaria al di fuori delle transazioni previste dai programmi: l'Azienda non si riterrà in alcun modo responsabile dei danni provocati a seguito di modifiche o variazioni effettuate personalmente dal Cliente

Il Cliente si fa carico di effettuare con la periodicità necessaria il ricovero degli archivi su supporto magnetico esterno (back up).

Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta dell'Azienda, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale l'Azienda installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.

6 - Prerequisiti

I servizi saranno erogati a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato 1: laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, determinati servizi non potranno essere erogati o potranno essere erogati soltanto con tempi di risposta meno puntuali

7 - Disposizioni generali

7.1 - Contestazioni. Qualunque contestazione sulle prestazioni effettuate dall'Azienda deve, a pena di nullità, essere effettuata in forma scritta entro dieci giorni dalla consegna del prodotto o dalla erogazione del servizio

7.2 - Estensioni. Tutto quanto qui convenuto si applica, in quanto compatibile, anche alle prestazioni extracontrattuali

7.3 - Disponibilità. I servizi d'assistenza saranno forniti nei limiti della disponibilità della Azienda al momento della richiesta e verranno erogati solo durante il normale orario d'ufficio dell'azienda (8.30-17.30 dal lunedì al venerdì); durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì.

7.4 - Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. L'Azienda si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. L'Azienda si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. L'Azienda si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità

8 - Esecuzione dei servizi

L'Azienda fa parte del gruppo Finmatica di Bologna; per la esecuzione di alcune fasi dei servizi oggetto del presente contratto l'Azienda potrà avvalersi di personale dipendente da altra società del Gruppo; le società attualmente appartenenti al Gruppo Finmatica, oltre alla capogruppo Finmatica Spa, sono le seguenti:

Data Processing spa	ADS automated data systems spa	Systematica srl	HMO Headway Management Organization srl
---------------------	--------------------------------	-----------------	---

tutte aventi sede legale in Bologna, Via del Lavoro 17.

Rimane comunque invariata la responsabilità del fornitore contraente il quale continuerà a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali

9 - Competenza

In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna

Bologna, li

Firma del Cliente

Firma dell'Azienda

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli

4 (Limitazioni di responsabilità) ; 7.1 (limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni); 9 (Deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria).

Bologna, li Firma del Cliente per accettazione _____

Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto – art. 13 D.Lgs.196/2003

- *Trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto.* I dati personali forniti dal Cliente sono utilizzati nell'ambito del Gruppo Finmatica esclusivamente per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale nonché per la relativa gestione amministrativa contabile e fiscale. I dati sono trattati su supporto cartaceo e con strumenti elettronici e non sono di regola comunicati a terzi se non nei limiti di quanto imposto dall'esecuzione stessa degli obblighi contrattuali (ad esempio, a poste, corrieri, istituti di credito, ecc.).

I dati sono trattati da specifici soggetti incaricati ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs n. 196/2003.

Il conferimento dei dati è del tutto facoltativo; è chiaro tuttavia che il mancato conferimento di alcune o tutte le informazioni personali può precludere l'instaurazione o la prosecuzione del rapporto contrattuale

Titolare del trattamento è la società indicata nel presente contratto unitamente alle altre società del Gruppo Finmatica (Contitolari del trattamento).

Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal Codice a favore dell'interessato (art. 7 e ss D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196: ad esempio, accesso, cancellazione, aggiornamento, rettificazione, integrazione, ecc.) possono essere rivolte al Responsabile del trattamento (Dott. Antonio Campodipietro) e-mail privacy@finmatica.it

Ai medesimi recapiti può essere richiesto l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento eventualmente nominati

- *Consenso al trattamento dei dati personali effettuato per fini di comunicazioni sulle iniziative del Gruppo Finmatica.* La firma del presente paragrafo permette di ricevere comunicazioni ed aggiornamenti sulle iniziative del Gruppo Finmatica. A tal fine è necessario il consenso, da esprimersi qui di seguito. Il consenso è del tutto libero.

I dati sono trattati su supporto cartaceo e con strumenti elettronici e non sono di regola comunicati né diffusi se non nei limiti di quanto imposto dall'esecuzione stessa degli obblighi contrattuali (ad esempio, a poste, corrieri, istituti di credito, ecc.). I dati sono trattati dagli incaricati degli Uffici Marketing e Commerciale del Gruppo.

Titolare del trattamento è la società indicata nel presente contratto unitamente alle altre società del Gruppo Finmatica (Contitolari del trattamento).

Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal Codice a favore dell'interessato (art. 7 e ss D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196: ad esempio, accesso, cancellazione, aggiornamento, rettificazione, integrazione, ecc.) possono essere rivolte al Responsabile del trattamento (Dott. Antonio Campodipietro) e-mail privacy@finmatica.it

Ai medesimi recapiti può essere richiesto l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento eventualmente nominati

Consenso

Io sottoscritto _____ esprimo il consenso a ricevere comunicazioni ed aggiornamenti relativi alle iniziative del Gruppo Finmatica.

Bologna, li

Firma del Cliente

Nomina a Responsabile del trattamento - art. 29 D.Lgs.196/2003

Siccome il Contratto comporta il trattamento di dati personali, da parte dell'Azienda, la cui titolarità è del Cliente, è facoltà del "Cliente-Titolare del trattamento" la nomina dell'Azienda come Responsabile del trattamento.

Sottoscrivendo questo paragrafo, il "Cliente-Titolare del trattamento", nomina l'Azienda, a norma del D.Lgs.196/2003 e nella persona del suo Legale Rappresentante, come "Responsabile del trattamento".

Tra il Cliente, definito anche "Cliente-Titolare del trattamento" e l'Azienda, definita anche "Azienda-Responsabile del trattamento", si conviene quanto segue:

- Nello svolgimento del Servizio di Assistenza, il Cliente è il Titolare del trattamento e come tale ha l'incombenza di tutte le azioni necessarie per il rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
- Per le funzioni previste dal Contratto per il Servizio di Assistenza l'Azienda è designata Responsabile del trattamento
- L'"Azienda-Responsabile del trattamento" incarica al trattamento, attraverso una designazione per iscritto, i soggetti sotto la propria diretta dipendenza; è compito dell'"Azienda-Responsabile del trattamento" la formazione ed il controllo dei propri incaricati affinché i trattamenti siano svolti in modo lecito e secondo correttezza
- L'incarico è limitato esclusivamente ai dati la cui conoscenza è necessaria per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto
- Siccome il trattamento è svolto anche dal "Cliente-Titolare del trattamento", anche quest'ultimo si attiene a tutto quanto previsto dalla normativa esonerando l'"Azienda-Responsabile del trattamento" da tutto ciò che non sia sua diretta competenza
- In riferimento alle "misure minime di sicurezza" (vedi articoli 33, 34, 35, 36), l'"Azienda-Responsabile del trattamento" adotta le modalità tecniche previste dall'Allegato B al Codice (Disciplinare Tecnico in Materia di Misure Minime di sicurezza) per gli interventi ordinari di assistenza e per la manutenzione tecnica dell'ambiente applicativo, mentre la gestione del Sistema di autenticazione informatica, del Sistema di autorizzazione e di tutte le altre misure di sicurezza informatica previste rimangono a carico del "Cliente-Titolare del trattamento".
- Al termine del Contratto l'Azienda cesserà contestualmente di essere Responsabile del trattamento ed eventuali dati in suo possesso saranno distrutti o restituiti al "Cliente-Titolare del trattamento".

Bologna, li

Firma del Cliente – Titolare del trattamento	Firma dell'Azienda – Responsabile del trattamento
--	---

Servizio SS) Servizio di Supporto Sistemistico

Allegato SS

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi attualmente disponibili:

<p>1. ASSISTENZA SISTEMISTICA BASE</p> <p>Il servizio riguarda l'assistenza a distanza per problemi legati al funzionamento dei diversi componenti software di base strettamente collegati al funzionamento del software applicativo prodotto dalla Azienda e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente presso il Cliente.</p> <p>Il servizio comprende esclusivamente le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none">● identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni della Azienda● ampliamento delle table-space nel database Oracle● correzione errori nella fase di export notturno del database● modifica dei parametri di sistema operativo e di Oracle● supporto alla soluzione di problemi di stampa dalle applicazioni della Azienda● recupero parziale di dati dall'ultimo export <p>I costi telefonici relativi all'assistenza sistemistica sono compresi nel canone: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici dell'Azienda.</p> <p>Non sono comprese nel servizio tutte le attività non dipendenti dall'installazione originaria da parte dell'Azienda, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">● Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, ecc.;● Restore totale di dati da sistemi di back-up;● Eliminazione di virus informatici;● Assistenza su software di base client (Windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc).● Assistenza e manutenzione di infrastrutture informatiche implementate dalla nostra azienda che non hanno un utilizzo esclusivo per le nostre applicazioni o ne sono un prerequisite per il loro utilizzo (sistemi di backup centralizzato, Posta elettronica, Antivirus, Citrix Metaframe/Xen, Firewall, Router) <p>Il servizio non comprende inoltre la fornitura di alcun aggiornamento software; la fornitura e installazione di queste nuove versioni è subordinata alla presenza di contratti di aggiornamento dei prodotti in corso di validità.</p>
<p>2. ASSISTENZA SISTEMISTICA AVANZATA</p> <p>Il servizio comprende le attività relative a:</p> <ul style="list-style-type: none">● problemi di invio e/o ricezione posta elettronica su sistemi configurati dalla Azienda● supporto alla gestione dei domini AD (nuovi utenti-gestione policy) configurati dalla Azienda (max 50 utenti)● supporto e/o manutenzione della connettività tra le varie sedi (se configurato dalla Azienda)● supporto alla configurazione applicativi della Azienda su nuovi client (max 10 interventi)● supporto alla configurazione nuove stampanti/code di stampa (max 10 interventi)● supporto all'applicazione aggiornamenti software applicativo● supporto al rinnovo certificati (Posta Lotus Notes - Ascent Capture)● verifica performance (Sistema Operativo - Oracle - Tomcat)● supporto alla configurazione e gestione archive log di Oracle● supporto e/o manutenzione della connettività con la Azienda (teleassistenza)● gestione ordinaria dei sistemi firewall/proxy configurati dalla Azienda (creazione utenti, modifiche regole accesso, apertura porte) sono escluse le manutenzioni ordinarie e straordinarie● supporto alla modifica dell'impostazione del backup locale o centralizzato configurato dalla Azienda● supporto all'apertura e gestione delle chiamate d'assistenza hw● supporto sui sistemi Terminal Server / Metaframe/ Vmware/Kvm configurati dalla Azienda● invio su richiesta della configurazione aggiornata del server
<p>3. REMOTE CHECKING</p> <p>Il servizio è diretto alla rilevazione preventiva di eventuali problemi del sistema informativo del Cliente e verrà svolto dai tecnici dell'Azienda attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e la sede del Cliente. Il servizio comprende il monitoraggio real time di tutti gli apparati sottoposti a controllo, con l'invio automatico di e-mail in caso di superamento delle soglie d'allarme e un presidio di controllo degli eventi rilevati dal sistema attivo durante l'orario lavorativo dell'azienda.</p> <p>Remote Checking permette una personalizzazione degli allarmi e dei filtri per gli eventi, adeguandosi quindi alle esigenze operative dell'ambiente in cui opera. E' possibile definire le soglie di allarme per ogni parametro monitorato di ogni singolo nodo di rete (utilizzo CPU, numero di connessioni, numero di pacchetti di comunicazione, spazio disponibile sullo storage, ecc.). La console NMS visualizza e consolida in un unico ordine temporale gli eventi rilevati dai vari protocolli di management (SMTP, Traps, Syslog, ecc.) consentendo un agevole monitoraggio di ambienti altamente eterogenei.</p> <p>E' prevista la produzione periodica e l'invio di una reportistica contenente le stampe dei grafici prodotti da Remote Checking (personalizzabili per traffico, utilizzazione, errori, etc.) oltre alla generazione di statistiche di disponibilità dei diversi servizi. Su richiesta si potrà fornire un account personalizzato abilitato all'accesso sul sistema per poter visionare in tempo reale lo stato dei propri apparati</p> <p>Il servizio comprende le seguenti attività:</p> <p><u>Controllo per i sistemi Windows/Linux</u></p> <ul style="list-style-type: none">● Monitor utilizzo CPU, memoria, utilizzo disco (Windows), utilizzo spazio sul file system (Linux)● Monitor processi (da individuare tra i più critici)● Monitor servizi (da individuare tra i più critici)● Connettività di rete (ping) <p><u>Controllo Oracle</u></p> <ul style="list-style-type: none">● Disponibilità (Analisi tablespace, Cursori, Lock, Oggetti invalidi, Analisi job)● Performance (Utilizzo PGA, Utilizzo latch, Utilizzo cache, Log switch, File stat, Stati waiting)● Monitor servizi <p><u>Controllo Web Application</u></p> <ul style="list-style-type: none">● Disponibilità● Monitor servizi

Dispositivi di rete

- Connettività di rete (Stampanti, Router, Firewall, NAS, SAN)

Controllo esito backup dati

- Verifica esito export notturno
- Verifica esito copia su supporto di backup

Modalità di erogazione

Il servizio prevede che il sistema di monitoraggio Remote Checking venga installato e configurato su un server ubicato presso la nostra sede e che tenga monitorata la lista di apparati fornita inizialmente dal cliente.

I prerequisiti per la implementazione di Remote Checking sono:

- VPN Site to Site attiva
- Configurazione di un NAT per ogni apparato da controllare

NB: per gli utenti che non dispongono di una VPN o hanno utilizzato Remote Checking nel 2009

Laddove il cliente non fosse dotato (e non intendesse dotarsi) della infrastruttura tecnologica sopra descritta, esso potrà

- Scegliere di attivare il servizio di Remote Checking secondo le modalità previste negli anni scorsi, quindi anche utilizzando una linea ISDN; in tal caso i contenuti del servizio saranno identici a quelli previsti nel contratto per l'anno 2009.
- Prevedere di installare il sistema di monitoraggio Remote Checking su un server ubicato presso la sede del cliente, con il presidio di controllo effettuato da remoto, anche utilizzando una semplice linea ISDN. Il servizio prevede una prima attività di configurazione del sistema presso la sede del cliente, in conseguenza il prezzo per questa ipotesi di lavoro sarà determinabile solo in seguito ad analisi specifica della situazione del cliente. I costi di collegamento sono comunque a carico del cliente.

4. ACCESS CONTROL (Controllo accessi amministratori di sistema)

Il Garante per la protezione dei dati personali, con il provvedimento del 27 novembre 2008 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 300, 24 Dicembre 2008), ha previsto alcune disposizioni per la verifica delle attività degli "Amministratori di Sistema" da parte dei Titolari del trattamento dei dati.

Il provvedimento richiede - oltre alla valutazione delle caratteristiche soggettive dell'amministratore di sistema, alla sua designazione individuale, al suo inserimento in un elenco e alla verifica del suo operato - anche la registrazione dei suoi accessi (autenticazione informatica) ai sistemi ed agli archivi che contengono dati personali.

Questo servizio permette di adempiere a quanto previsto da quest'ultimo punto del provvedimento, garantendo le seguenti attività:

- monitoraggio delle attività di login e logout degli utenti da sistemi operativi Microsoft e Linux;
- monitoraggio degli accessi ai DB Oracle;
- registrazione in maniera intellegibile su un history ed estrazione su un apposito DB per permetterne la inalterabilità richiesta dal Garante.

Per rispondere alla normativa, gli archivi saranno conservati e tenuti a disposizione del Titolare del trattamento per almeno sei mesi.

Il servizio permette la creazione di un filtro per evitare la registrazione degli accessi da parte di quei processi che generano login continui, permettendo così di ottenere dati agevolmente comprensibili.

Questo servizio può essere attivato solo previa verifica della connettività tra la nostra sede e quella del Cliente.

5. BACK UP CONTROL

Il servizio è finalizzato al controllo dei log giornalieri dei sistemi di backup implementati dall'azienda. L'attività verrà erogata ogni giorno ferialmente (lun-ven) per l'intera durata del contratto da parte dei tecnici dell'Azienda. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato. Mensilmente verrà prodotto ed inviato al Cliente un report contenente l'esito delle copie.

Sono escluse dal servizio:

- le attività necessariamente eseguibili in loco, quali la sostituzione dei supporti magnetici e la messa in sicurezza (banca, altro edificio rispetto al ced) degli stessi, per le quali è richiesta l'identificazione di un referente da parte del cliente. In assenza di un sistema di messa in sicurezza dei dati sarà possibile richiedere un servizio di copia giornaliera o settimanale degli archivi presso la nostra server farm; tale servizio è quotabile a parte.
- L'installazione e la configurazione del sistema di backup sui sistemi che ne sono sprovvisti. In assenza di un prodotto di backup dei dati e dei sistemi, su richiesta e quotabile a parte, sarà possibile implementare un sistema di backup centralizzato.

NB: questo servizio è già compreso in Remote Checking

Livello minimo di Servizio (SLA)

Di seguito sono definite alcune tipologie di richieste di assistenza da parte del Cliente: per ciascuna tipologia, l'Azienda prospetta un diverso livello di reazione, in termini di velocità di risposta, da parte della propria struttura di supporto tecnico.

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
1. l'intero sistema di elaborazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	4	8
3. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	8	16
4. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

Le attività di gestione della richiesta vengono così definite

Presa in carico	E' espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico dell'Azienda; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Risposta	E' espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none">- individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione;- suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.

I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dall'Azienda, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto.

Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet.

Prerequisiti

- I servizi di Assistenza Sistemistica Avanzata, Remote Checking e Back Up Control hanno come prerequisito la sottoscrizione del canone annuale di Assistenza Sistemistica Base.
 - I servizi Remote Checking, Access Control e Back Up Control hanno come prerequisito la presenza di una struttura tecnica di comunicazione fra l'azienda ed il Cliente avente le caratteristiche riportate all'allegato 1 (Struttura tecnica per Gestione Remota dei sistemi) e un sistema di posta elettronica abilitato all'invio diretto delle e-mail verso l'esterno. **Prezzo del servizio**
- Per usufruire di questo servizio il Cliente corrisponde all'Azienda un canone annuo, il cui importo è riportato in offerta.

Ambito di applicazione

Oggetto del servizio è la erogazione al Cliente di attività di supporto e consulenza sistemistica a distanza.

Il servizio verrà erogato fino al raggiungimento di un numero massimo di ore di assistenza, riportato nel paragrafo prezzo: il Cliente può verificare in tempo reale il computo del monte ore già utilizzato nel periodo contrattuale collegandosi al sito www.ads.it e utilizzando l'apposita password che verrà fornita ad ogni Cliente oppure richiederlo via fax all'Azienda.

Cosa comprende

Il servizio può riguardare le seguenti attività:

Supporto e consulenza su:

- sistemi operativi e di rete (Linux, Windows, VMWARE, Unix, Novell)
- software di ambiente (Oracle, Lotus Domino)
- middleware (Citrix XEN, Apache, Tomcat, OpenESB)
- programmi applicativi (RightFax- Hylafax)
- antivirus
- sistemi di backup (commerciali/open source)
- storage NAS/SAN

Infrastrutture di rete

- sistemi di network management, controllo ambientale
- sicurezza , content filtering, UTM/IPS
- identity management
- VPN
- mobile computing

Esclusioni

Il servizio non comprende la fornitura di alcun aggiornamento software nè eventuali interventi in loco di nostro personale. Per usufruire di questo servizio il Cliente corrisponde all'Azienda quanto di seguito riportato

Tariffe 2012

Disposizioni generali

Di seguito vengono riportate le tariffe per le diverse tipologie di servizi o attività erogabili dall'Azienda. Sono inoltre disponibili forme contrattuali che consentono al Cliente di usufruire di tariffe privilegiate, all'incirca del 20 % inferiori a quelle indicate.

Le prestazioni di cui ai punti 9 (Assistenza telefonica sugli applicativi) e 11 (Assistenza telefonica sistemistica) non verranno addebitate se il Cliente ha stipulato i contratti di supporto relativi a detti servizi se rientrano nell'oggetto dei contratti stessi.

Le tariffe sono espresse in Euro e non sono comprensive di IVA.

Interventi on site o presso la sede Finmatica: calcolo dell'importo da fatturare

Per ogni intervento di un singolo tecnico verrà fatturato un importo pari alla somma delle seguenti voci:

- la tariffa per la specifica attività moltiplicata per il numero di ore effettuate, con un numero minimo di ore per giornata pari a 4 (quattro);
- l'importo una tantum, indipendente dalla durata in ore dell'intervento, indicato alla voce "oneri di trasferta".

Se l'intervento dovesse svolgersi in più giorni consecutivi verrà fatturato in aggiunta un importo relativo alle spese di prolungamento trasferta; l'importo verrà determinato moltiplicando la tariffa relativa per il numero di giorni successivi al primo.

Le frazioni di ora non inferiori ai 30 minuti vengono conteggiate come intere.

Le giornate uomo ordinate dovranno essere utilizzate dal Cliente entro 24 mesi dalla data dell'ordine; alla scadenza dei 24 mesi l'Azienda emetterà comunque fattura anche per le giornate uomo non utilizzate.

Interventi a distanza: calcolo dell'importo da fatturare

Per ogni richiesta verrà fatturato un importo pari alla tariffa per la specifica attività moltiplicata per la somma dei minuti effettuati nella medesima giornata, arrotondata per eccesso alla mezz'ora successiva; il minimo fatturabile è di un'ora per ogni giorno solare.

Modalità di richiesta dei servizi

Per richiedere l'erogazione di qualunque tipo di servizio a catalogo il Cliente dovrà inviare all'Azienda il dettaglio di quanto richiesto utilizzando uno specifico modulo e specificando le modalità di regolarizzazione del relativo prezzo.

	Unità di misura	Tariffa normale (€)
Attività presso la sede del Cliente		
1. Formazione o affiancamento sugli applicativi	1 ora uomo	124
2. Attività sistemistica	1 ora uomo	151
3. Consulenza	1 ora uomo	222
4. Coordinamento progetto	1 ora uomo	168
5. Oneri di trasferta	1 viaggio andata ritorno; nel computo dei Km si sommano quelli di andata e ritorno dalla sede del Cliente a quella dell'Azienda. Le distanze chilometriche sono quelle delle Ferrovie dello Stato.	0,98 € per km
6. Prolungamento trasferta	Per ogni giorno successivo al primo	195
Attività presso la sede del gruppo Finmatica		
7. Personalizzazioni software	1 ora uomo	107
8. Formazione	1 ora uomo	124
Attività a distanza		
9. Assistenza sugli applicativi	1 ora uomo	124
10. Formazione telefonica	1 ora uomo	124
11. Assistenza sistemistica	1 ora uomo	151
13. Formazione in Teleconferenza	1 ora uomo	139