



RETI - Allegato Tecnico Servizio di supporto

Autore Documento	Classificazione	Data	Stato Documento	Versione
Riccardo Villa	Riservato	01/12/2025	Definitivo	4.0

Reti S.p.A.

Via Dante, 6 21052 - Busto Arsizio (VA)

CF P. IVA IT 02184920128

Tel: +39 0331 357 400

commerciale@reti.it

www.reti.it

Classificato come RISERVATO

VARIAZIONI

REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	DESCRIZIONE
1.0	01/12/2025	Redazione del documento
2.0	14/11/2025	Documento finale
3.0	25/11/2025	Aggiornamento documento per proposta contratto biennale
4.0	01/12/2025	Estrapolati gli aspetti economici dal documento

APPROVATORI

NOME COGNOME	RUOLO	STRUTTURA DI RIFERIMENTO
Lorenzo Mandato	Sales & Account Manager	Sales & Delivery
Andrea Bombelli	Direttore ufficio commerciale	Ufficio commerciale

Indice

1	PREMESSA	3
1.1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....	3
1.2	STRUTTURA DEL DOCUMENTO.....	3
2	RETI S.P.A. & MANAGED SERVICES	4
2.1	RETI S.P.A.	4
2.2	MANAGED SERVICE PROVIDER	2
3	PERIODO DI TRANSIZIONE	4
3.1	MODELLO APPLICATO	4
3.2	PERIODO DI TRANSIZIONE E KNOWLEDGE TRANSFER	4
3.3	SERVIZIO A REGIME	5
4	BASELINE E PERIMETRO DEL SERVIZIO	6
4.1	BASELINE INCLUSE NEL SERVIZIO	6
4.1.1	<i>Esclusioni</i>	7
4.2	HARDWARE A RICHIESTA PER SOSTITUZIONE O “MULETTO”	7
4.3	PERIMETRO DEL SERVIZIO	7
5	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	9
5.1	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	9
5.2	GRACE PERIOD SUGLI SLA.....	10
6	MODELLO DI GOVERNANCE DEL SERVIZIO	11
6.1	PROCESSO UTILIZZATO.....	11
6.2	CONTINUAL IMPROVEMENT MANAGEMENT	12
6.2.1	<i>Continual Improvement – Incident Management</i>	12
6.2.2	<i>Continual Improvement – Problem Management</i>	12
7	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	13
7.1	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI	13
7.2	MODALITÀ DI INGAGGIO	13
7.3	TOOL A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	13
8	MODELLO ORGANIZZATIVO.....	14
8.1	MODELLO ORGANIZZATIVO PROPOSTO	14
8.2	PIANO DI COMUNICAZIONE	15
8.3	PROCESSO DI ESCALATION.....	15
9	VINCOLI, ASSUNTI, ULTERIORI INCLUSIONI.....	16
9.1	VINCOLI E ASSUNTI	16
9.2	ULTERIORI INCLUSIONI.....	16

1 Premessa

Il presente documento descrive ambito e caratteristiche del servizio proposto al Ministero della Cultura – Direzione Regionale Musei Nazionali Regione Lombardia per il servizio di assistenza tecnica e gestionale del software di base, di assistenza tecnica e manutenzione dell'hardware, gestione e monitoraggio attacchi informatici/cybersecurity.

1.1 Obiettivo del documento

Scopo del presente documento è quello di illustrare la proposta tecnica a supporto della risposta di Reti S.p.A. all'indagine di mercato e richiesta di preventivo fornita dal Ministero della Cultura – Direzione Regionale Musei Nazionali Regione Lombardia, nel rispetto dei contenuti degli allegati forniti.

1.2 Struttura del documento

Il documento è strutturato con una premessa in cui viene illustrata la società Reti S.p.A. ed il suo modo di operare nei contesti generali e specifici nell'ambito della richiesta di offerta.

Sarà poi presente una prima parte in cui si definiscono le fasi di svolgimento del servizio, una seconda parte in cui si illustrerà il perimetro del servizio stesso comprensivo dei parametri di KPI/SLA ed un'ultima parte in cui verrà proposto il modello organizzativo.

2 Reti S.p.A. & Managed Services

2.1 Reti S.p.A.

Reti è tra i principali player italiani nel settore dell'IT Consulting specializzata nei servizi di System Integration. Supporta le Mid & Large Corporate nella trasformazione digitale, offrendo, dal 1994, servizi di IT Solutions, Managed Service Provider e Business Consulting.

Vanta un portafoglio di oltre 150 clienti altamente fidelizzati, principalmente operanti nei settori «IT spending» quali BFSI, IT, Telco e Manufacturing.

Le principali linee di Business di Reti sono:



IT SOLUTIONS

Reti **realizza soluzioni applicative per la gestione dei processi aziendali, la condivisione delle informazioni e la facilitazione dei processi collaborativi**, unendo la conoscenza del business allo sviluppo di soluzioni tecnologiche. Inoltre è in grado di **sviluppare piattaforme e infrastrutture IT** adeguate alle esigenze di innovazione, networking e digitalizzazione dei clienti.



BUSINESS CONSULTING

Reti aiuta i propri clienti ad **implementare le strategie di business** attraverso un team di specialisti in Project, Program & Portfolio Management e Business Analysis. L'attività di consulenza si svolge attraverso la comprensione dei problemi e delle opportunità all'interno del contesto aziendale del cliente, raccomandando soluzioni che consentano all'organizzazione di raggiungere i propri obiettivi strategici.



MANAGED SERVICE PROVIDER

Reti offre alla clientela un **servizio di gestione e assistenza su infrastrutture e applicazioni**. Il servizio viene offerto attraverso il monitoraggio costante dei sistemi informativi del cliente e lavorando in modo proattivo per prevenire l'insorgere di problemi. L'attività viene svolta tramite la competenza di professionisti specializzati in: IT Consulting, Network & Infrastructure, Sviluppo e Gestione Applicazioni, DBA Administrator, Security Operations Center, Proactive Monitoring, Cloud Operation.

Il tutto supportato da certificazioni e metodologie tecniche, di qualità dei processi, di sostenibilità ambientale e sociale.



Il servizio offerto in risposta al presente appalto, entrerebbe a far parte della Business Unit "Managed Services" con le caratteristiche indicate di seguito in questo allegato tecnico.

2.2 Managed Service Provider

Le innovazioni digitali stanno diventando sempre più strategiche all'interno delle aziende perché, sempre più, sono uno strumento leva per il successo del business. In questo scenario è fondamentale garantire la qualità della governance delle infrastrutture informatiche, tanto più che le tecnologie sono oggetto di rapidissime evoluzioni.

Reti S.p.A. svolge servizi di Application Maintenance Services e servizi di Maintenance Services Infrastructure.



L'ottenimento della certificazione ISO9001 ed in particolare, nell'ambito della linea di business managed service provider, della ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 27701:2019 rilasciata da IMQ, l'ente italiano leader nel settore della valutazione della conformità e certificazione di prodotto e di sistemi di qualità e gestione aziendali, è un'ulteriore conferma della qualità dei servizi offerti ai nostri clienti e in continua crescita.

In dettaglio, Reti S.p.A., attraverso i propri Managed Services è in grado di offrire ai propri clienti una soluzione di manutenzione infrastrutturale completa.

Essa comprende:

- Richieste di supporto di tipo HelpDesk & User Support
- Presenza on-site per attività di user support
- Richieste di supporto per Incident attraverso ticket (analisi, troubleshooting e classificazione del problema con assegnazione priorità)
- Richieste di tipo Service Request (SR) e Change Request (CR)
- Attività di Morning Check dell'infrastruttura
- Monitoraggio infrastrutturale proattivo H24
- Monitoraggio delle prestazioni delle infrastrutture cloud / on-premise (performance, consumption, utilizzo CPU, allocazione di memoria, code di processi, ecc)
- Manutenzione predittiva tramite attività di Sanity (HealthCheck) periodiche
- Attività di patching mensile per il mantenimento dell'infrastruttura in termini di sicurezza ed efficienza
- Gestione infrastrutturale di primo, secondo e terzo livello
- Gestione delle postazioni di lavoro (PDL)
- Gestione delle infrastrutture di Backup\Restore
- Gestione\evolutive lato networking
- Gestione\evolutive su infrastrutture database (SQL, Oracle, etc.)
- Gestione in ambito storage
- Manutenzione evolutiva tramite implementazione di nuove funzionalità
- SLA (Service Level Agreement) ritagliati sulle esigenze del cliente
- Reperibilità attiva/passiva per un supporto\gestione H24
- Supporto e attività predittive a livello di sicurezza informativa con un team dedicato di Security Operation Center (SOC)
- Service Management per condivisione periodica dei KPI di servizio (report, statistiche, ecc)
- Applicazione di standard ITIL in tutti i processi del servizio

- Gestione e procedure di ripartenza di Disaster Recovery
- Utilizzo di procedure di efficientamento applicate con successo in diversi ambiti e ritagliate sulle necessità del cliente

Le tecniche utilizzate nei nostri servizi si basano essenzialmente sulla metodologia ITIL che garantisce un linguaggio comune e modalità operative standardizzate.

Il ciclo di vita del servizio è costituito da 5 processi di seguito riportati.



L'integrazione di questi processi con l'esperienza, il contesto, l'analisi e l'esperienza su altri servizi permettono la capacità di prendere decisioni strategiche per il miglioramento del servizio.

L'esecuzione dei processi avviene, guidata dalla logica del Continual Service Improvement (CSI) attuata dal Service Manager in sinergia con il referente IT del cliente.

Nella presente proposta, l'implementazione della metodologia si traduce in termini di mappatura dei processi ITIL, mirati ad una concreta identificazione di metriche e KPI.

Per quanto riguarda il sistema metrico per la valutazione dei livelli di servizio, Reti S.p.A. si impegna a rispettarlo con i livelli di servizio attesi, adottando tutti gli indicatori individuati. In caso di necessità, Reti S.p.A. fornirà metriche e KPI aggiuntivi definiti congiuntamente durante la fase contrattuale, come ulteriore elemento di miglioramento del servizio.

3 Periodo di Transizione

3.1 Modello applicato

Reti durante le prime fasi della presa in carico del servizio seguirà un Transition Plan testato e già utilizzato presso altre realtà.

Il piano fornirà dei deliverable prodotti da Reti che includono un Transition plan con calendario e cronoprogramma.

Tale piano verrà fornito al cliente per una verifica e successiva approvazione. Reti mira a massimizzare la qualità e l'efficacia dei servizi forniti, garantendo il rispetto dei tempi previsti, minimizzando i rischi di transition.

Il Transition Plan seguirà uno specifico cronoprogramma composto dalle seguenti fasi principali:

- Assessment iniziale
- Predisposizione del team
- Knowledge Transfer
- Predisposizione ed avvio del servizio



Le fasi iniziali di Assessment e predisposizione del team di lavoro sono necessari per l'identificazione dello stato attuale dei Servizi e per predisporre una squadra per una successiva knowledge transfer (KT) efficace.

La fase successiva prevede il KT con il fornitore uscente, secondo diverse modalità operative. Durante il KT verrà effettuato un progressivo trasferimento delle competenze, opportunamente formalizzato mediante verbali di passaggio di consegne (Hand-Over).

Il tutto supportato da un Transition Manager che gestirà le comunicazioni tra il cliente e il team Reti.

Nell'ultima fase, Reti fornirà i dettagli sull'avvio del servizio e procederà a nominare un Service Manager che seguirà il cliente nella fase di conduzione del servizio.

3.2 Periodo di transizione e knowledge transfer

Per rendere operativo il servizio di supporto richiesto si prevede un periodo di transizione di **1 mese di elapsed** in cui verrà effettuato un passaggio di consegne dall'attuale fornitore o comunque un knowledge transfer necessario per la presa in carico delle attività.

Qualche settimana prima dell'inizio di questa fase, Reti S.p.A. fornirà al cliente ed al fornitore uscente un calendario degli affiancamenti, suddiviso per ambito e sede, in modo da permettere al cliente e al fornitore uscente di strutturarsi ed indicare le risorse impegnate in tale knowledge transfer.



Durante questo periodo sarà nominato da Reti S.p.A. un “*Transition Manager*” che, in collaborazione con il referente identificato dalla Committente e lo staff tecnico necessario, avrà l’onere di organizzare la partenza delle attività contemplate e la stesura delle procedure necessarie al governo del periodo di transizione stesso.

Sarà inoltre direttamente coinvolto un Senior DBA Administrator per la necessaria e corretta comprensione delle mansioni da svolgere.

Durante il KT, verranno svolti degli incontri con il Transition Manager per verificarne l’andamento con verbali di Hand over.

Tali verbali conterranno:

- Elenco dei temi trattati
- Partecipanti dei singoli passaggi
- Possibili punti aperti o domande specifiche
- Esito del singolo passaggio
- Documentazione a corredo

In caso di punti aperti o necessità di nuovi passaggi sul singolo argomento, verrà richiesto al cliente un ulteriore passaggio sulla tematica per miglior approfondimento in modo da rendere il passaggio efficiente.

Il KT sarà considerato completato una volta conclusi tutti gli argomenti.

Al termine del Knowledge Transfer verrà prodotto un Take Over Report riportante i risultati del passaggio di consegne con possibili punti di attenzione\miglioramento.

Tale verbale dovrà essere verificato e firmato dal cliente.

In tale fase il servizio risulterà ancora in carico al fornitore uscente.

3.3 Servizio a regime

Al termine del periodo di transizione verrà avviato il servizio di supporto a regime che risulterà quindi da quel momento in carico a Reti S.p.A.



Durante questo periodo Reti S.p.A. nominerà il “*Service Manager*” di riferimento che avrà l’onere di seguire il corretto svolgimento delle attività contemplate.

Il “*Service Manager*” nominato effettuerà dei Service Review periodici mensili in cui verificherà l’andamento complessivo del servizio con i referenti del cliente, oltre al monitoraggio delle KPI/SLA previste.

4 Baseline e Perimetro del servizio

4.1 Baseline incluse nel servizio

Di seguito la baseline inclusa a contratto.

Baseline	Quantità
Morning Check giornaliero per controllo backup	Giornaliero
Monitoraggio dei server e apparati in perimetro (comprensivo di licenze)	Incluso
Incident sui sistemi a perimetro	Inclusi
Patching Management sui server a perimetro (comprensivo di licenze)	Mensile
Gestione di segnalazione derivanti dall'antivirus	Incluso
Escalation verso i vendor	Incluso
Supporto di HelpDesk & User support	385 ticket/anno inclusi
Helpdesk onsite su Direzione regionale	50 giornate/anno incluse (*)
Helpdesk onsite sedi museali	50 giornate/anno incluse (*)
Licenze utilizzate dai Managed Services	Incluse
Coordinamento	Incluso
Service Management con service review trimestrali e reportistica mensile	inclusa

(*) **N.B.** Le giornate di presenza onsite per la Direzione regionale e per le sedi museali, sono state ipotizzate sulla base della nostra esperienza su altri clienti e sulle informazioni indicate nel capitolato e nella pec di risposta alle domande inviate da Reti.

Il totale di 100 giornate, con taglio di 4h minimo ad intervento, avrà una modalità di erogazione flessibile che prevede la possibilità di utilizzare, a necessità, tali giornate su entrambe le sedi (Direzione regionale e sedi museali); ad esempio 60 giornate per la Direzione regionale e 40 per le sedi museali o viceversa.

Ad esaurimento delle 100 giornate totali, potranno essere integrati ordini aggiuntivi da 10 giornate ognuno con validità annuale.

Su base trimestrale verranno analizzate le numeriche dei ticket aperti, in modo da verificare eventuali scostamenti rispetto alla Baseline.

La modalità di gestione dei ticket eccedenti dovrà essere definita di comune accordo fra le parti in fase contrattuale.

4.1.1 Esclusioni

Tutto quanto non espressamente indicato a perimetro, oltre alle seguenti voci:

- Componenti Hardware e Software non esplicitamente indicati
- Attività non esplicitamente indicate nel presente allegato tecnico
- Attività on-site o attività remote non incluse in quelle definite nel contratto (studi di fattibilità, produzione di programmi etc.)
- Attività presso sedi differenti da quelle indicate
- Sostituzione di materiale di consumo presso le sedi

4.2 Hardware a richiesta per sostituzione o “muletto”

Reti potrà fornire hardware sostitutivo su richiesta in modalità rivendita o potrà attivare un servizio di manutenzione con partner certificati per la sostituzione di asset/riparazione di hardware in perimetro anche fuori garanzia.

Per poter quotare tale soluzione, servirà un elenco completo degli asset con Marca, modello e componenti.

4.3 Perimetro del servizio

Di seguito il perimetro incluso a contratto, come da specifica tecnica.

Item	Quantità
Sede Direzione Generale	1
Sedi Museali	11
Personal Computer	72
Multifunzioni Laser	20
Stampanti Laser	6
Notebook	14
Server rackable	4
Firewall	10
Switch	43
Access point	32
Gruppi di continuità	17

Sedi
Palazzo Litta, sede (Milano - MI)
Cappella Espiatoria (Monza - MB)
Complesso monumentale e Museo della Certosa di Pavia (Certosa di Pavia – PV)
Museo Archeologico Nazionale della Lomellina (Vigevano - PV)
Antiquarium e Parco Archeologico di Castelseprio (Castelseprio - VA)
Palazzo Besta (Teglio - SO)
Grotte di Catullo e Museo archeologico (Sirmione - BS)
Castello Scaligero (Sirmione - BS)
Villa Romana e Antiquarium (Desenzano del Garda - BS)
Museo Archeologico Nazionale della Val Camonica (Cividate Camuno - BS)
Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri (Capo di Ponte Loc. Naquane - BS)
MUPRE-Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica (Capo di Ponte -BS)

Condizioni di servizio

Condizione necessaria al corretto mantenimento del livello di servizio richiesto, in termini di tempistiche e qualità, è che la baseline di ticket e giornate abbia una **tolleranza del +/- 10%**. In caso di variazioni oltre tale soglia sarà necessario un incontro di Contract Review per definire ed analizzare gli eventuali scostamenti.

Il Cliente assicurerà l'affiancamento con il fornitore uscente per la gestione dell'attività di passaggio di consegne.

Il Cliente assicurerà la fornitura della documentazione relativa ai sistemi in perimetro. I sistemi in perimetro di servizio dovranno avere un livello di stabilità accettabile. Nel caso in cui durante l'attività di presa in carico dovessero essere rilevate delle criticità, esse verranno segnalate al Cliente.

5 Service Level Agreement (SLA)

5.1 Service Level Agreement (SLA)

Di seguito gli SLA proposti dai nostri Managed Services.

Incident

Priorità	Tempo di presa in carico	Garanzia %
Urgent	1h	99%
High	2h	99%
Normal	4h	95%

Service Request

KPI	Tempo di presa in carico	Garanzia %
Service Request	8h	95%

Intervento onsite su chiamata

KPI	Intervento	Garanzia %
Intervento in loco	7 gg dalla richiesta	99%

Durante l'erogazione di confronto durante i Service Review tra il cliente ed il Service Manager di Reti, al fine di una valutazione qualitativa dell'andamento del Servizio verranno misurati i KPI a livello mensile attraverso reportistica dedicata.

Nota: nel corso del periodo contrattuale, in caso di variazioni dei requisiti di business sulla disponibilità del servizio, sarà possibile valutare congiuntamente una eventuale revisione migliorativa degli SLA.

I tempi sopra indicati si riferiscono esclusivamente alla presa in carico da parte di Reti. In caso di necessità di intervento di terzi (escalation presso il Vendor) Reti non può garantire la presa in carico del team di support del Vendor nei tempi indicati, ma la sola gestione dell'escalation.

5.2 Grace Period sugli SLA

Knowledge Transfer e fase di transition

Nella presa in carico del servizio, il servizio è a carico del fornitore uscente e di conseguenza il rispetto degli SLA indicati nel paragrafo 5.1 non saranno monitorati e garantiti da Reti.

Attivazione del servizio

All'attivazione del servizio da parte di Reti, è previsto un Grace Period di **3 mesi** durante il quale il servizio sarà monitorato sulla base dei KPI e degli SLA concordati ma non saranno garantiti gli SLA.

Servizio a regime

Dal quarto mese dall'attivazione del contratto con Reti, verranno monitorati ed applicati gli SLA.

6 Modello di governance del servizio

Nel presente capitolo vengono riportati il modello attualmente utilizzato da Reti nell'erogazione dei servizi infrastrutturali presso tutti i suoi clienti.

6.1 Processo utilizzato

Reti S.p.A. opera all'interno dei contesti dei propri clienti utilizzando dei processi standardizzati ed attraverso le metodologie basate sulle best practice ITILv4.

Di seguito viene riportato un workflow standard utilizzato nei nostri servizi ed un'indicazione sui singoli processi presenti.



I processi previsti sono rispettivamente:

- Incident Management
- Service Request Fulfillment
- Problem Management
- Change Management
- Event Management
- Knowledge Management

6.2 Continual Improvement Management

Un altro tassello importante nel modello di governance del servizio è dato dal continuo miglioramento dello stesso e può essere considerato come un insieme di pratiche ed azioni per ottenere miglioramenti incrementali e su larga scala nella qualità del servizio, nell'efficienza operativa e nella continuità aziendale per garantire l'allineamento alle esigenze aziendali.

In quest'ottica Reti S.p.A., durante l'erogazione del servizio, valuterà le informazioni raccolte all'interno dei principali processi e proporrà iniziative in ambito tecnico ed organizzativo per migliorare l'operatività quotidiana.

I processi principali previsti sono i seguenti:

- Incident Management
- Problem Management

6.2.1 Continual Improvement – Incident Management

All'interno di questo processo saranno raccolte tutte le informazioni derivanti dal sistema di ticketing per identificare dei punti di attenzione ed applicare procedure di efficientamento, remediation e problem management.

Le principali azioni che saranno intraprese riguarderanno:

- Riduzione di ticket ricorrenti
- Riduzione di ticket duplicati
- Analisi dei ticket per una miglior categorizzazione delle richieste\problematiche

6.2.2 Continual Improvement – Problem Management



All'interno di questo processo, Reti S.p.A. procederà in autonomia ad analizzare le problematiche in tutti gli ambiti del servizio al fine di identificare la causa, o la potenziale causa, di uno o più incident.

A fronte dell'identificazione della relazione verrà tracciato un problem, che sarà analizzato al fine di identificare una o più azioni correttive che potranno essere valutate al fine di ridurre la numerosità degli incident gestiti.

Le principali azioni che potranno essere intraprese riguarderanno:

- Utilizzo del Competence Center di Reti per analisi di terzo livello
- Verifica Confluence ed aggiornamento della wiki

7 Modalità di svolgimento ed erogazione dei servizi

7.1 Modalità di svolgimento dei servizi

Le attività oggetto della presente proposta si svolgeranno nelle seguenti modalità:

Servizi	Orari	Modalità
Servizio di supporto	Lun-Sab 08.00-19.00	Remota
Giornate di supporto onsite presso Direzione regionale o presso sedi museali afferenti alla DRM-LOM	Lun-Ven 09.00-18.00	Onsite

7.2 Modalità di ingaggio

Le attività sopra indicate saranno erogate remotamente dalla sede del fornitore.

Le richieste d'intervento a fronte di tale contratto dovranno essere indirizzate ai Managed Services di Reti S.p.A. secondo le seguenti modalità:

- tramite il portale web di assistenza: <https://assistenza.reti.it>
- tramite e-mail alla casella di assistenza assistenza.museilombardia@reti.it
- tramite chiamata al numero telefonico fornito

Le richieste d'intervento inoltrate per via telefonica dovranno essere confermate via e-mail.

A tutte le richieste di intervento verrà assegnato un numero identificativo che sarà comunicato al cliente.

7.3 Tool a supporto dell'erogazione del servizio

Reti S.p.A. erogherà il servizio al cliente attraverso tool inclusi nel servizio stesso.

- **Sistema di ticketing**

Per quanto riguarda il tracking dei ticket, Reti S.p.A. adotta il tool di ticketing Atlassian Jira Service Management basato sul workflow indicato nel parag. 6.1.

- **Sistema di Monitoraggio**

Il sistema di monitoraggio utilizzato dai Managed Services di Reti è CheckMK.

- **Patching Management**

Il tool di monitoraggio utilizzato dai Managed Services di Reti per il patching dei server Microsoft è Ivanti.

- **Cybersecurity** Il tool proposto in ambito di sicurezza indicato in questa proposta: Antivirus Sophos End Point 100.

8 Modello organizzativo

8.1 Modello Organizzativo proposto

Reti S.p.A. renderà disponibili al cliente, relativamente al servizio richiesto, le figure di seguito riportate.

- Helpdesk: Un team di Specialist in ambito Helpdesk & user support (L1) in modalità Managed Service Provider (MSP)
- Infrastructure: Un team di Specialist di secondo e terzo livello (L2 e L3) in modalità Managed Service Provider (MSP)
- Networking Un team di networking in modalità Managed Service Provider (MSP)
- Team Leader in modalità Managed Service Provider (MSP)
- Giornate di supporto onsite: un team di Specialist per l'erogazione delle giornate in presenza
- Un Service Manager per le seguenti attività:
 - Gestione del servizio
 - Interfacciamento con il cliente
 - Escalation in caso di necessità
 - Verifica del rispetto dei KPI
 - Monitoraggio degli SLA
 - Reportistica di servizio
 - Organizzazione dei Service Review periodici con il cliente
 - Gestione del problem management per possibili aree di miglioramento
 - Analisi, approvazione e organizzazione del team per la gestione delle Change Request

Inoltre:

- Un Senior Manager responsabile dei Managed Services di Reti S.p.A. per i seguenti aspetti:
 - Revisione\Modifiche dei processi o del servizio (compresi KPI e SLA)
 - Escalation in caso di eventi che necessitano una figura con maggiore seniority
 - Business Relationship
 - Meeting periodici di alto livello
 - Revisione annuale del contratto\servizio
- Un Direttore dell'area tecnica di Reti S.p.A.
 - Eventuali escalation a livello CxO.



8.2 Piano di comunicazione

Reti S.p.A., durante il ciclo di vita del servizio, si rende disponibile all'organizzazione dei seguenti momenti di condivisione.

Di seguito sono state riportate, per ogni incontro, le rispettive figure di riferimento lato fornitore ed eventuali formati documentali e/o strumenti previsti.

Meeting	Oggetto	Frequenza	Partecipanti
Service Review	• Condivisione report mensili • Verifica dei livelli di servizio erogati ed i volumi del servizio • Valutazione di eventuali scostamenti su KPI • Valutazione Customer Satisfaction • Definizione di azioni migliorative se necessarie	Mensile	Referente Cliente Service Manager Reti
Service Contract Review	• Valutazione di esigenze di variazione di livelli di servizio e KPI durante il periodo di riferimento • Analisi numeriche e numerosità ticket • Definizione di possibili richieste di variazioni	Semestrale	Referenti Cliente Service Manager Reti Account Manager Reti

8.3 Processo di Escalation

Reti S.p.A. fornirà all'avvio del servizio un processo di escalation diviso in 5 livelli. Di seguito un esempio.

Livello	Figura	Ruolo
1	Managed Services	Team di supporto
2	Team Leader	Coordinatore del team
3	Service Manager	Responsabile del servizio per il Cliente
4	Senior Manager	Responsabile Relazione con il Cliente
5	Direttore	Direttore Area Tecnica

Per ciascuna delle figure di escalation verrà fornito un riferimento nominale con i contatti diretti.

9 Vincoli, Assunti, ulteriori inclusioni

9.1 Vincoli e Assunti

Di seguito vengono riportati i vincoli e gli assunti contrattuali.

- È richiesta la presenza di contratti di manutenzione con i fornitori di hardware e software delle componenti incluse nel perimetro di questo contratto, per eventuale escalation a fronte di problemi (in particolare il Microsoft Premier Support).
- Prerequisito a tutte le attività remote è la possibilità di accesso controllato al sistema informatico del cliente via VPN Site2Site.
- In caso di sistemi obsoleti, in EOL o dove non potrà essere aperto case al vendor, verrà garantito il servizio di supporto in best effort con la sola presa in carico garantita
- Accessi amministrativi ai server a perimetro

9.2 Ulteriori inclusioni

All'interno del servizio annuale concordato sono incluse le seguenti licenze:

- Veeam Data Platform Essentials Universal Subscription License. Includes Enterprise Plus Edition features. 1 Year Subscription Upfront Billing & Production (24/7) Support (in sostituzione a Core Rapid Recovery)
- Zyxel Icard gold security pack: rinnovo servizi web security, application security, malware blocker, intrusion prevention, geo enforcer, apt sandbox, secureporter, WLAN controller, per atp 200 – durata 1 anno
- 1 SIM per router della segreteria Direzione (SIM + traffico dati, durata 12 mesi)
- Servizio di protezione Antivirus Sophos End Point per:
 - 72 Personal Computer
 - 14 Notebook
 - 4 Server rackable

Inoltre, si prevede l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- CheckMK per Monitoraggio in modalità MSP
- Ivanti Neurons Patch Management in modalità MSP
- Teleassistenza in modalità MSP via Teams, Webex, Windows Assistenza rapida, Teamviewer

in sostituzione a:

- Agent RMM (2 per server Windows, 2 per host VMware, 1 per NAS)
- Agent di teleassistenza per n. 100 (stimati) server e PC
- 2 agent tipo Uptime Robot