

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

AMMINISTRAZIONE/ENTE COMUNE DI REGGIO EMILIA
N. protocollo Ente 114926
Data 03/11/2017
Codice progetto TLC17AQC
(a cura Telecom)

Codice approvazione
(a cura Lepida)

Tipologia Servizi		Descrizione sintetica della richiesta
Fonia fissa		Fornitura per un periodo di 2 mesi dal 6/12/2017 al 6/2/2018 più proroga di 6 mesi dal 6/2/2018 al 6/8/2018 del Servizio Certego
tradizionale	☐	
VoIP	☐	
Numero Verde e Addebito Ripartito	☐	
Fax Server	☐	
Trasmissione dati su rete fissa	☐	
Dati e Fonia su rete mobile		
Servizi aggiuntivi (specificare)	☒	

REFERENTI TECNICI DELL'AMMINISTRAZIONE

Nominativo	Telefono	E_mail
Bondavalli Patrizia	348/8080546	Patrizia.bondavalli@comune.re.it

GRUPPO DI LAVORO TELECOM ITALIA

Ruolo	Nominativo	Telefono	E_mail
Funzionario commerciale	Giuseppe Augugliaro	335/5647414	Giuseppe.augugliaro@telecomitalia.it
Progettista	Flavio La Duca	800 316 331 p.s. 4	Flavio.laduca@telecomitalia.it
Project Manager	Stefanelli Simone	800 316 331 p.s. 4	Simone.stefanelli@telecomitalia.it

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

INDICE

0. INTRODUZIONE	4
0.1 Generalità	4
0.2 Riferimenti normativi	4
0.3 Riferimenti	4
0.4 Revisioni	4
1. ANALISI DEI FABBISOGNI	5
1.1 Servizi aggiuntivi	5
2. SOLUZIONE PROPOSTA	6
2.1 Servizi aggiuntivi	6
2.2 Servizio Certego BDIR.....	6
2.3 Specifiche del Servizio	6
2.4 Modalità di attivazione del Servizio	7
2.5 Durata e Copertura Oraria.....	7
3. PIANO DI ATTIVAZIONE	8
3.1 Generalità	8
4. SICUREZZA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO	9
4.1 Informativa.....	9
5. PREREQUISITI PER L'ATTIVAZIONE.....	10
5.1 Generalità sul posizionamento degli apparati	10

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

6. COLLAUDO	12
6.1 Servizi di Sicurezza Perimetrale	12
7. ESERCIZIO	13
7.1 Riferimenti Telecom Italia	13

ELENCO ALLEGATI

- All. 1. Piano dei fabbisogni per i servizi di telefonia (Allegato 6bis)
- All. 2. Piano dei fabbisogni per i servizi dati (Allegato 6ter)
- All. 3. Prospetto Economico
- All. 4. SCHEDA INFORMATIVA Informazioni sui 'RISCHI SPECIFICI'
- All. 5. SCHEDA INFORMATIVA per la Dichiarazione negativa dell'esistenza di 'RISCHI SPECIFICI' e da 'INTERFERENZE'

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

0. INTRODUZIONE**0.1 Generalità**

Il presente Progetto Esecutivo descrive modalità, soluzioni tecnologiche e piano di realizzazione previsti da Telecom Italia per l'erogazione dei servizi di telefonia fissa e trasmissione dati richiesti da COMUNE DI REGGIO EMILIA nel Piano dei Fabbisogni inviato in data 03/11/2017.

Per la descrizione dei servizi proposti si rimanda alla versione corrente della Guida alla Convenzione [1].

0.2 Riferimenti normativi

I servizi di seguito descritti sono erogati da Telecom Italia S.p.A. a seguito della stipula, in data 07/02/2014 con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, della Convenzione per la fornitura di servizi convergenti ed integrati di trasmissione dati e voce su reti fisse e mobili.

La stipula fa seguito all'aggiudicazione della Procedura di gara, indetta dall'Agenzia Regionale Intercent-ER per la stipula di una Convenzione-quadro – ai sensi degli artt. 19 e 21 della Legge Regionale dell'Emilia Romagna 24 maggio 2004, n. 11.

0.3 Riferimenti

- [1] Guida alla Convenzione, la versione corrente è reperibile sul sito <http://www.intercent.it>
- [2] Convenzione per la fornitura di servizi convergenti ed integrati di trasmissione dati e voce su reti fisse e mobili
- [3] Specifiche di collaudo dei servizi
- [4] Allegato 2c alla lettera di invito della Gara Multifornitore CNIPA-SPC "Livelli di servizio e penali OPA"

0.4 Revisioni

Numero revisione	Descrizione modifica	Paragrafo	Data
0	Prima Emissione		16/11/2017

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

1. ANALISI DEI FABBISOGNI**1.1 Servizi aggiuntivi**

L'Amministrazione richiede la fornitura del Servizio Certego per un periodo di 2 mesi dal 6/12/2017 al 6/2/2018 ed eventuale proroga di 6 mesi dal 6/2/2018 al 6/8/2018.

☒	Servizi Aggiuntivi – Servizio di sicurezza (S-VPN e Firewalling)	Servizio per il rilevamento, analisi e la risposta agli incidenti di sicurezza informatica basato su sonda Certego corrispondenti alle seguenti voci del vs. listino dei servizi aggiuntivi BDIR-SD-STD-NS100 Certego Breach Detection & Incident Response - Service Deployment Una Tantum - 1 NS100 Probe - Max 500 Mbps
-------------------------------------	--	--

Pagina 3 di 7

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

2. SOLUZIONE PROPOSTA

2.1 Servizi aggiuntivi

Telecom Italia, appena ricevuto l'Ordinativo di Fornitura, compilato correttamente in base alle indicazioni evidenziate e firmato dall'Amministrazione, procederà all'inserimento della richiesta sui sistemi gestionali nei modi e nei tempi previsti dalla Convenzione.

2.2 Servizio Certego BDIR

Secondo i termini della Convenzione sottoscritta con l'Agenzia Intercent-ER, Telecom Italia propone all'Amministrazione l'attivazione del Servizio Certego BDIR secondo la tabella in dettaglio:

COD	INTERCENTER	Q
BDIR-N-STD-4M-S8	Certego Breach Detection & Incident Response Service - Network Based - Standard - 4M - 1000-1499 Nodes	1
BDIR-SD-STD-NS100	Certego Breach Detection & Incident Response - Service Deployment Una Tantum - 1 NS100 Probe - Max 500 Mbps	1

Eventuale proroga

COD	INTERCENTER	Q
BDIR-N-STD-6M-S8	Certego Breach Detection & Incident Response Service - Network Based - Standard - 6M - 1000-1499 Nodes	1

2.3 Specifiche del Servizio

Nelle pagine seguenti vengono presentate le specifiche del servizio Certego Breach Detection & Incident Response.

La seguente tabella identifica il perimetro del servizio Certego BDIR per il Cliente.

Sorgenti di Log (Firewall, Web Gateway, etc.)	Rappresentano gli apparati di sicurezza del Cliente i cui log verranno acquisiti dai sistemi Certego (i.e. firewall, Antivirus, Secure Web Gateway, etc.)	Unità	8
Nodi IP (i.e. Client, Server, Mobile Device, etc.)	Rappresentano il numero complessivo di indirizzi IP del Cliente abilitati alla navigazione su Internet (client e server) il cui traffico sarà oggetto delle attività di monitoraggio.	Unità	1500
Traffic Monitoring Performance	Rappresenta la capacità massima di analisi del traffico	Mbps	500

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

2.4 Modalità di attivazione del Servizio

Customer Risk Profiling	Analisi dell'infrastruttura ICT del Cliente dal punto di vista dei rischi e degli impatti sul business; Definizione delle modalità di alerting del Cliente (i.e. Mail, Telefono, SMS, etc.)
Attivazione dei processi di monitoraggio	A seguito dell'installazione delle componenti Sensor, è prevista l'attivazione dei sistemi di analisi per la cattura del traffico e l'identificazione delle minacce attive sui sistemi del Cliente;
Erogazione del Servizio	Attivazione del servizio BDIR e fornitura credenziali di accesso al portale PanOptikon

2.5 Durata e Copertura Oraria

durata del servizio Certego BDIR è di 2 (due) mesi a partire dal 6/12/2017 al 6/2/2018 e di proroga di ulteriori 6 (sei) mesi dal 6/2/2018 al 6/8/2018.

Il servizio BDIR prevede una copertura oraria così composta:

Detection (Rilevamento Attacco)	24x365
Investigation (Analisi Attacco)	Lun-Ven (8:30-18:30), festivi esclusi
Response (Elaborazione Remediation Proposal)	Lun-Ven (8:30-18:30), festivi esclusi

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

3. PIANO DI ATTIVAZIONE**3.1 Generalità**

Nel presente capitolo si esaminano le modalità di attivazione dei servizi offerti. Si affrontano in particolar modo tutte le tematiche riguardanti il *provisioning*: i tempi di attivazione e di fornitura dei servizi, le procedure seguite, il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione e l'organizzazione del *Project Management* messa a disposizione da Telecom Italia.

Per la realizzazione dei servizi, Telecom Italia si impegna a rispettare i seguenti requisiti:

- **minimo impatto sulla normale operatività** delle sedi durante le operazioni di attivazione del servizio, effettuate in orari concordati con le Amministrazioni;
- **ripristino immediato della condizione preesistente** qualora un'operazione di attivazione del servizio dovesse costituire causa di disservizio;
- **espletamento degli interventi in orario non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione** e comunque concordati con l'Amministrazione stessa qualora comportino un impatto sulla normale operatività della sede;
- **operatività del servizio garantita** durante eventuali fasi di test e collaudo.

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

4. SICUREZZA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO**4.1 Informativa**

In osservanza a quanto disposto dalla vigente normativa in caso di affidamento di lavori, servizi e forniture, Vi evidenziamo la necessità che Telecom Italia SpA disponga prima di iniziare le attività realizzative di quanto segue:

1. informazioni dettagliate su eventuali rischi specifici esistenti presso gli ambienti in cui sono destinati ad operare il proprio personale sociale ed i lavoratori delle eventuali imprese subappaltatrici impiegate e sulle correlate misure di prevenzione e di emergenza adottate (art. 26 comma 1 lett. b del D.Lgs 81/08);
2. nominativi dei Vostri Referenti di sede per i siti interessati.

In caso di assenza di rischi specifici, nei siti in questione, è comunque opportuna una dichiarazione che attesti tale situazione. Alleghiamo, per Vostra utilità, due fac-simile di dichiarazione (in presenza o in assenza di rischi specifici).

Rammentiamo altresì che, ai sensi dell'art. 26 comma 3 del D.Lgs 81/08, nel caso possano verificarsi rischi da interferenze negli ambienti oggetto delle prestazioni, per attività del Vostro personale o di quello di altre imprese o lavoratori autonomi operanti per Vostro conto, è Vs. onere allegare al contratto (ordine sul portale) (ad eccezione dei casi di esenzione di cui all'art. 26 comma 3 bis del D.Lgs 81/08 e s.m.i.) il documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI) che indichi le misure adottate per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo tali rischi. Analogamente a quanto sopra, ove, secondo le Vostre valutazioni, non siano presenti rischi da interferenze, è comunque opportuna una dichiarazione in tal senso (all. 2).

Nel caso non dovessimo ricevere tali documentazioni, resta comunque inteso fin d'ora che, in relazione alle attività appaltate da svolgere presso gli ambienti nella disponibilità giuridica Vs. o di altro datore di lavoro, presso il quale deve essere eseguito il contratto, non abbiate rilevato l'esistenza di rischi specifici e/o interferenziali.

Ci riterremo, pertanto, autorizzati a dare avvio alle attività oggetto del contratto di appalto trascorsi tre giorni dalla ricezione del contratto (ordine sul portale), dando comunque disposizione al nostro personale ed alle eventuali imprese subappaltatrici di sospendere ogni attività in caso di Vostre successive indicazioni o laddove si dovessero rilevare, nel corso dello svolgimento delle attività presso gli ambienti di cui sopra, situazioni tali da non consentire di lavorare in sicurezza.

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

5. PREREQUISITI PER L'ATTIVAZIONE

Come indicato precedentemente, il progetto prevede la fornitura dei componenti dettagliati al §2 senza attività di installazione.

L'attivazione dei componenti sarà a cura dell'Amministrazione Contraente.

Di seguito si riportano comunque le specifiche da osservare per la corretta collocazione ed attivazione degli apparati.

5.1 Generalità sul posizionamento degli apparati

I requisiti qui descritti si applicano a tutti i servizi in convenzione che prevedano apparati in sede cliente.

L'ambiente prescelto per l'installazione dovrà essere pulito, ben arieggiato e provvisto di sistema di aria condizionata. Devono essere garantite all'interno dell'ambiente condizioni tali da garantire il corretto funzionamento degli apparati tenendo conto che la temperatura di esercizio si colloca normalmente nell'intervallo 0 – 40 °C.

Nel caso di migrazione da collegamenti esistenti, si utilizzerà la collocazione attuale. Eventuali spostamenti in locali/edifici differenti saranno considerati sempre come nuove attivazioni e dovranno essere disponibili le canalizzazioni di raccordo.

Gli apparati possono essere installati all'interno di telai o su mensole, in locali debitamente attrezzati ad ospitare tali apparati e rispondenti ad alcune caratteristiche che verranno di seguito indicate. Il rispetto di tali caratteristiche è essenziale perché se la temperatura ambientale fosse superiore alla soglia massima accettata dall'apparato, si potrà generare, all'interno del telaio, un fenomeno di aumento della temperatura con conseguente degradabilità precoce delle schede installate all'interno dell'apparato, se non addirittura la loro rottura (tale circostanza si può manifestare ad esempio nei casi in cui il telaio non riesca a smaltire adeguatamente il calore prodotto dagli apparati ivi installati, oppure nel caso in cui il calore espulso da un telaio si ripercuota sui telai adiacenti, contenenti anch'essi apparati attivi, danneggiandoli).

Si consiglia dunque di installare gli apparati in armadi sufficientemente ventilati o dotati di ventilatore per l'estrazione del calore, cercando di verificare che lo smaltimento del calore prodotto all'interno del telaio avvenga senza particolari ostacoli o impedimenti (ad es. l'armadio potrebbe essere dotato di pareti laterali o eventuali porte fronte/retro, realizzate con fori quadri per tutta la loro superficie). Un'alternativa potrebbe essere l'utilizzo di un armadio avente soltanto protezione perimetrale contro urti accidentali oppure lasciando aperte le eventuali porte (quest'ultima condizione non è indispensabile). All'interno di un armadio da rack è possibile installare più apparati; si consiglia, per quanto sopra citato, di lasciare comunque uno spazio di separazione verticale tra gli apparati di circa 38 cm. Per quanto attiene allo spazio orizzontale, è da considerarsi entro i limiti ammessi dalla portata dell'armadio, e comunque senza ostruzioni o barriere.

Nel locale deve essere disponibile:

- una presa LAN per ciascun apparato;
- una presa di servizio per l'alimentazione 230VAC; nel caso di accessi su portante in fibra è necessario prevedere una o due prese aggiuntive per gli switch di terminazione.

La messa a terra viene ricavata utilizzando esclusivamente il filo g/v del cavo di alimentazione. Qualora l'apparato fornito nell'ambito del servizio presenti eventuali morsetti di terra, essi non verranno utilizzati, in quanto richiedono una analisi dell'impianto di messa a terra per il quale i tecnici Telecom Italia non sono abilitati.

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

E' a carico dell'Amministrazione la realizzazione delle infrastrutture di posa dall'area destinata agli impianti trasmissivi al suolo pubblico.

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

6. COLLAUDO**6.1 Servizi di Sicurezza Perimetrale**

I test per la verifica della corretta funzionalità del servizio fornito si suddividono in test minimali ed estesi. I test minimali verranno eseguiti per ciascun apparato oggetto di collaudo, mentre quelli estesi, a seconda della complessità della rete, potranno essere richiesti dall'amministrazione su un sottoinsieme di accessi.

Per quanto riguarda i test minimali verranno eseguite le seguenti verifiche:

- Release Software residente sui firewall
- Prove di connettività attraverso i firewall presso il cliente, da Intranet ad Internet e vice versa.

I test estesi che potranno essere rieseguiti con l'Amministrazione sono i seguenti:

- prova di servizi di protezione (§ par. 2.1);
- nel caso di realizzazioni ad elevata affidabilità, la prova di erogazione dei servizi anche sulla via alternativa.

Per ulteriori specifiche si rimanda a [3].

PROGETTO ESECUTIVO INTERCENT-ER

EMESSO DA: B.S/NE.PSD

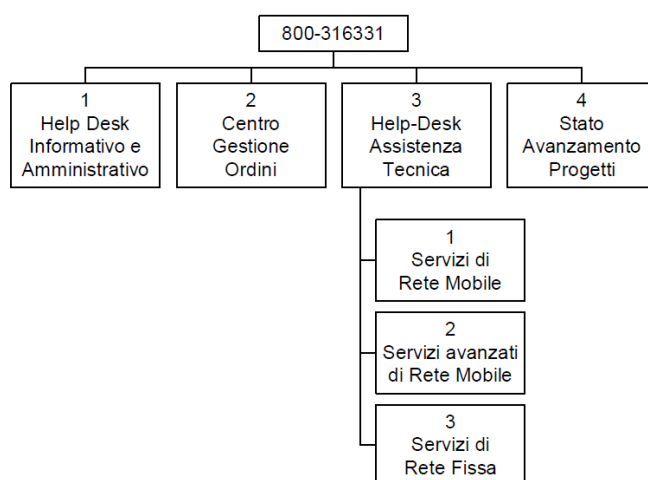
COD. PROG.: TLC17AQC PEX REV. 0 DEL 16/11/2017

7. ESERCIZIO

Nel presente § si riepilogano i servizi di Assistenza Tecnica e Manutenzione di cui usufruirà l'Amministrazione in relazione ai servizi di telefonia fissa e trasmissione dati sottoscritti in seguito all'attivazione.

7.1 Riferimenti Telecom Italia

Il Contact Center di Telecom Italia è raggiungibile primariamente via telefono al **Numero Verde 800-316331**, organizzato secondo il seguente albero:



Help Desk Informativo e Amministrativo

e_mail	HD.amministrativo.intercent@telecomitalia.it
Orario	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Centro Gestione Ordini

Fax	800-866386
e_mail	Gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it
PEC	Convenzioneintegrata.intercent@pec.telecomitalia.it
Orario	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi

Stato Avanzamento Progetti

e_mail	progettazione.intercent@telecomitalia.it
Orario	dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00 festivi esclusi