Convenzione Intercent-ER

SERVIZI DI IT SYSTEM MANAGEMENT E SICUREZZA INFORMATICA 2 – Lotto 2

Piano di Esecuzione dei Servizi

Comune di Reggio Emilia

SOMMARIO

1. SEZIONE DI CONTROLLO

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Autore
	20/03/2025		Sales Engineer
	26/03/2025		KAM

2. PREMESSA

Il presente documento illustra, nell'ambito della Convenzione Intercent-ER - **Servizi di IT System Management e Sicurezza Informatica – Lotto 2**, i servizi richiesti dal Comune di Reggio Emilia Il RTI (nel seguito per brevità Fornitore) che assicurerà l'erogazione dei servizi è costituito dai seguenti membri:

- Fastweb
- EY
- IBM
- TinextaCyber[1]
- GPI Cyberdefence

Oggetto della Convenzione è la fornitura di servizi relativi alla Sicurezza Informatica per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna: servizi necessari e funzionali a garantire adeguati livelli di sicurezza dei sistemi IT nel loro complesso, dei dati trattati e in generale delle informazioni.
In seguito alla preventiva analisi, mappatura e definizione di tutti i propri fabbisogni in relazione agli ambiti oggetto della presente Convenzione, l'Amministrazione contraente (nel seguito per brevità Amministrazione) ha formalizzato al Fornitore la richiesta di Piano di Esecuzione dei Servizi.
Il Piano di Esecuzione dei Servizi è redatto a fronte della richiesta inviata dall'Amministrazione, delle informazioni raccolte durante l'attività di Assessment che comprende tutti gli elementi di dettaglio necessari e sufficienti alla definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi. Il Fornitore si riserva di procedere in sede di attivazione dei servizi ad ulteriori approfondimenti su aspetti di interesse operativo.
Come previsto dalla Convenzione, l'Amministrazione è tenuta a verificare i contenuti del presente Piano di Esecuzione dei Servizi e ad approvarlo dandone conferma al Fornitore secondo le modalità specificate nel Capitolato.
Ai fini dell'affidamento del singolo Contratto l'Amministrazione, tramite la piattaforma Intercent-ER emetterà un Ordinativo di Fornitura a favore del RTI.
I rapporti tra RTI e Amministrazione sono regolati contrattualmente secondo l'ordine seguente:

- ordine di fornitura
- progetto esecutivo
- convenzione

[1] A seguito della sottoscrizione in data 27 giugno 2024, avanti dott.Carlo Marchetti, notaio in Milano, dell'atto di fusione, rep. 17584 e racc. 9490, Yoroy srl è confluita nella società Tinexta Cyber SpA la quale subentrerà ex lege e senza soluzione di continuità in tutti i rapporti, attivi e passivi della Società.

3. SERVIZI RICHIESTI DALL' AMMINISTRAZIONE

In seguito alle informazioni fornite dall'Amministrazione, alle richieste dell'Amministrazione specificate nel Piano dei Fabbisogni ed al Security Assessment effettuato dal Fornitore, in questa sezione sono dettagliati i servizi e le necessità oggetto del Piano di Esecuzione dei Servizi (per brevità nel seguito PES).

Codice	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA
L2.S2.OB	Sistemi Firewall,IDS/IPS - ORARIO BASE
L2.S13.SS1	Security Project Manager
L2.S13.SS3	Security architect & engineer
L2.S13.SS6	Security specialist

Tabella 1 Servizi Richiesti dall'Amministrazione

La lista degli eventuali apparati (completa di informazioni su marca, modello e tutti i dettagli necessari per ogni tipologia di apparato) per i quali l'Amministrazione richiede la Conduzione Operativa è contenuta nel Piano dei Fabbisogni allegato.

Le sedi dell'Amministrazione coinvolte nel progetto sono riportate nella tabella seguente:

Denominazione	Indirizzo
Comune di Reggio Emilia	P.zza Scarpinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Tabella 2 Sedi Coinvolte nel Piano

Referente per il Comune di Reggio Emilia: Roberto Vezzani, Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale

4. PIANO TECNICO-ORGANIZZATIVO

4.1 Definizione tecnica dei servizi e delle modalità di erogazione

Di seguito vengono descritti i servizi inclusi nel Contratto di fornitura che verrà attivato tra le parti.
Tali servizi saranno erogati secondo le modalità di seguito indicate.
Per quanto non espressamente esplicitato in questo documento, si rimanda alla documentazione di gara.
Si rimanda ad eventuale successiva documentazione per il dettaglio delle attività.
L'obiettivo del documento è valorizzare il fabbisogno richiesto in relazione all'impegno stimato dal RTI.

Il Comune di Reggio Emilia è una delle Pubbliche Amministrazioni aggiudicataria di finanziamento erogato da ACN a seguito di emissione avviso n. 8/2024 (PNRR 1.5) Cybersecurity. È inoltre soggetta a quanto stabilito nella Legge 90/2024 "Disposizioni in materia di rafforzamento della cybersicurezza nazionale e di reati informatici" e nel Dlgs 138/2024 "Recepimento della direttiva (UE) 2022/2555, relativa a misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nell'Unione…" (NIS2).

I referenti informatici del Servizio Sistemi Informativi del Comune di Reggio Emilia sono in grado di operare in autonomia su attività ordinarie di modifica della configurazione e/o di analisi degli eventi e del traffico dell'infrastruttura firewall Check Point installata presso l'ente.
È però necessario attivare un servizio esterno di assistenza sistemistica per la gestione di problematiche ed attività per cui siano richieste competenze maggiori e/o l'escalation verso il vendor.
Il servizio di assistenza sistemistica richiesto dovrà pertanto operare in stretta sinergia con il personale dell'Ente, avrà come perimetro di azione i firewall Check Point indicati nel foglio Conduzione Operativa e riguarderà le seguenti attività:

- gestione eventi anomali
- esecuzione di operazioni di riconfigurazione
- supporto sistemistico ai referenti informatici dell'ente

Il fornitore dovrà mettere a disposizione una propria struttura interna che sarà il "punto di contatto" per l'ente (POC) e che avrà la responsabilità della gestione del servizio di assistenza sistemistica oggetto della fornitura con le modalità di seguito descritte.
I tecnici del POC dovranno avere ottime conoscenze sistemistiche della piattaforma firewall Check Point nonché della configurazione attivata presso l'ente. Il Servizio dovrà essere erogato per 3 anni.

4.1.1Servizio di Conduzione Operativa

Il **Servizio di Conduzione Operativa** consiste nella gestione di apparati di sicurezza informatica in produzione presso l'Amministrazione e prevede il complesso delle attività riconducibili all'ordinaria gestione e manutenzione dell'infrastruttura di sicurezza informatica garantendone il funzionamento e l'efficienza, la copia e backup delle configurazioni degli apparati. Viene così garantita la continuità di esercizio degli apparati e sistemi di sicurezza anche a fronte di problemi particolarmente complessi.
Il servizio è svolto in collaborazione con la struttura in essere presso l'amministrazione responsabile del servizio.

VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	Avvio servizio	Durata (mm)	Q.tà
Sistemi Firewall,IDS/IPS - ORARIO BASE	01/04/2025	36	4

Il servizio è erogato mediante il supporto fornito dal partener VEM Sistemi, a seguito di attivazione dei contratti seguenti con il fornitore della tecnologia oggetto del servizio:

	NET&SYS ID S57954	
Argomento	Consistenza	Livello di servizio
CHECK POINT FIREWALL/VPN - solo funzionalità BASE di sicurezza perimetrale (q.tà = numero firewall, fisico o virtuale)	4	NS-BH-STANDARD
CHECK POINT FIREWALL/VPN - firewall BASE + UTM e Next Generation Firewall: IPS, URL-FIL, APP CONTROL…. (q.tà = numero utenti)	100	NS-BH-STANDARD

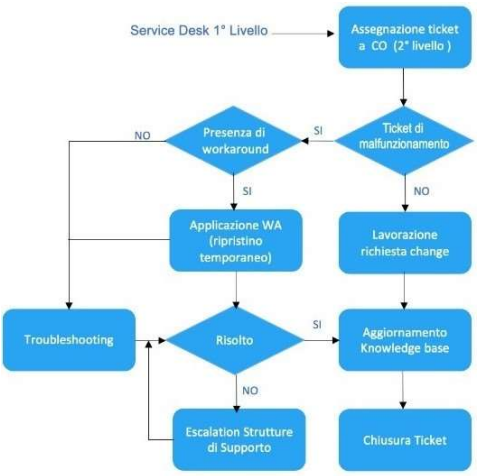
4.1.2 Figure Professionali

I profili delle figure professionali impiegabili per lo svolgimento dei servizi sopra riportati sono indicati di seguito:

1. Security Project Manager
2. Security Analyst Senior
3. Security architect & engineer

Codice	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	Q,tà	Udm	Tipo	Durata (mm)
L2.S13.SS1	Security Project Manager	15	Giorni	UT	1
L2.S13.SS3	Security architect & engineer	36	Giorni	UT	1
L2.S13.SS6	Security specialist	72	Giorni	UT	1

4.2 Flusso procedurale e sistemi a supporto



Le segnalazioni di sicurezza e le richieste di supporto dell'Amministrazione vengono gestite tramite un Service Desk Sistemistico ed un servizio di Conduzione Operativa che assicurano reattività alle necessità di intervento e proattività nell'anticipare le esigenze manutentive e di efficienza nell'esecuzione delle attività.
Il Service Desk Sistemistico fornisce un **unico punto di contatto** per la gestione di tutte le segnalazioni di malfunzionamento e le richieste di change sui dispositivi di sicurezza nel perimetro del servizio. Il Service Desk costituisce, inoltre, un punto di ingaggio del Security Operation Center (SOC) per le problematiche relative alla gestione di eventi di sicurezza segnalati dagli utenti se contrattualizzato. Il Service Desk Sistemistico è accessibile attraverso canali dedicati quali numero verde unico; interfaccia web tramite il Portale della fornitura; chat; e-mail; fax.
I ticket sono gestiti con **Piattaforma BMC Remedy ITSM** dagli operatori del Service Desk Sistemistico che operano in base a procedure operative/playbook che hanno l'obiettivo di risolvere il maggior numero di ticket al 1° Livello, secondo il paradigma della "One Call Solution". I ticket che non trovano soluzione nel Service Desk Sistemistico sono inoltrati al servizio di Conduzione Operativa o alle figure professionali di assistenza sistemistica e/o presidio dedicato se contrattualizzati.

Al termine delle attività, e in seguito alla verifica e conferma dell'Amministrazione, il relativo ticket viene chiuso.
Il responsabile esecutivo del presente contratto è Leonardo Liviera che fungerà da referente dell'amministrazione per tutti gli aspetti operativi

4.3 Portale della fornitura

Il **Portale della fornitura,** raggiungibile al URL https://www.intercenter-sicurezza.it/ costituisce un punto di comunicazione con le Amministrazioni, permette la promozione della Convenzione presso gli Enti della Regione Emilia-Romagna e la condivisione di informazioni sia tecniche che commerciali relative ai servizi oggetto della fornitura. Nel Portale della fornitura verrà creata per Il Comune di Reggio Emilia una sezione, ad accesso autenticato (Area riservata), con informazioni specifiche sull'andamento dei servizi, la gestione e la visibilità dei ticket inseriti nella piattaforma di Service Desk, una sezione documentale dove è possibile visionare i documenti messi a disposizione dalle Operations dell'RTI.

5. ATTIVITÀ E TEMPISTICHE PER L'AVVIO DEI SERVIZI

L'avvio dei servizi è previsto a partire dal 1.04.2025 salvo lo svolgimento preliminare delle seguenti attività

- Ordine sul portale Intercenter
- Autorizzazione al subappalto, ove previsto
- Disponibilità accesso ai sistemi, ove previsto
- Disponibilità documentazione dell'architettura

6. PIANO ECONOMICO

Il progetto per i servizi indicati ha un valore complessivo pari **37756 €** come di seguito dettagliato (prezzi in euro IVA esclusa)

Codice	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	Q,tà	Udm	Tipo	Durata (mm)	Offerta
L2.S2.OB	Sistemi Firewall,IDS/IPS - ORARIO BASE	4	Piattaforma	Canoni	36	7.356,00
L2.S13.SS1	Security Project Manager	15	Giorni	UT	1	4.480,00
L2.S13.SS3	Security architect & engineer	36	Giorni	UT	1	9.360,00
L2.S13.SS6	Security specialist	72	Giorni	UT	1	16.560,00

Tabella 3 Riepilogo Servizi

Tutti i prezzi sono IVA esclusa

La ripartizione della attività in carico all'interno dell'RTI è riportata nella seguente tabella:

	Fastweb	EY	IBM	Yoroi	GPICyberdefence
Totale (%)	100				
Totale (€)	37.756,00				

6.1 Ordine a portale

La tabella seguente riporta l'elenco dei codici di servizio come presenti nella piattaforma e le quantità in accordo alla metrica e alla durata dei singoli servizi da inserire nel portale Intercent-ER per procedere con la formalizzazione dell'ordine di fornitura.

Codice	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA	Q,tà Intercenter	Unità di misura	Tipo
L2.S2.OB	Sistemi Firewall,IDS/IPS - ORARIO BASE	12	Piattaforma	Canone
L2.S13.SS1	Security Project Manager	15	Giorni	UT
L2.S13.SS3	Security architect & engineer	36	Giorni	UT
L2.S13.SS6	Security specialist	72	Giorni	UT