

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

**Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1
Introduzione nuovo servizio
Managed Services
Piano di Attivazione**

Gestione	Azienda	Riferimento
REDATTO:	Telecom Italia S.p.A.	
REDATTO:	DXC Technology	
APPROVATO:	Telecom Italia S.p.A. (Mandataria), DXC	
N° allegati:	0	

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

INDICE

1. REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO	3
2. GENERALITA'	3
2.1. Applicabilità	3
2.2. Assunzioni	3
2.3. Riferimenti	3
2.4. Definizioni ed Acronimi	3
3. DEPLOYMENT DEL SERVIZIO	5
3.1. Piano dei fabbisogni	5
3.1.1. Check List per servizi Managed	5
3.2. Progetto dei fabbisogni	7
3.3. Progetto esecutivo	8
3.4. Implementazione del servizio	9

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

1. REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

N° Rev.	Descrizione	Data emissione
0	Prima emissione	05/07/2017
1	Seconda emissione modifiche minori ortografiche e di impaginazione	24/07/2017
2	Terza emissione Nuova catalogazione degli elementi oggetto del servizio	20/09/2017

2. GENERALITA'

2.1. Applicabilità

Il documento si applica nell'ambito del Contratto Quadro SPC Cloud Lotto1.

2.2. Assunzioni

Non applicabile.

2.3. Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Gara Cloud Lotto 1	Gara Cloud Lotto 1_Allegato 5B Capitolato Tecnico
Gara Cloud Lotto 1	Gara Cloud Lotto 1_Allegato 5A Capitolato Tecnico Parte Generale
Gara Cloud Lotto 1	Offerta Tecnica del Fornitore Allegato B Relazione Tecnica Lotto 1

2.4. Definizioni ed Acronimi

Definizioni/Acronimi	Descrizione
IaaS	Infrastructure as a Service
PaaS	Platform as a Services
RTI	Raggruppamento temporaneo d'Impresa

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

3. DEPLOYMENT DEL SERVIZIO

Nei capitoli successivi sono riportate le attività da effettuarsi per l'implementazione per le Amministrazioni che aderiranno ai servizi IaaS e PaaS con l'opzione Managed.

I servizi infrastrutturali SPC Cloud Lotto 1 che potranno essere forniti in modalità managed sono i seguenti:

- Servizio IaaS (Virtual Machine nel seguito VM) applicabile a tutte le modalità previste nel documento "Gara Cloud Lotto 1 Allegato B Offerta tecnica del fornitore".
Il servizio si applica anche a tutte le VM standard all'interno dello IaaS VDC
- Servizio PaaS nelle 4 modalità "Solution Stack" previste nel documento "Gara Cloud Lotto 1 Allegato B Offerta tecnica del fornitore" e di seguito elencate:
 - Application Server;
 - Web Server;
 - DBMS;
 - Monitoring

Il servizio si applica a tutti i solution stack standard delle VM all'interno dello IaaS VDC

L'uso di servizi Managed nel contesto VDC implica l'utilizzo di servizi managed per tutto il VDC.

3.1. Piano dei fabbisogni

L'attività indispensabile per l'implementazione dei servizi Managed è la definizione da parte della specifica Amministrazione del proprio Piano dei Fabbisogni.

Per tale attività l'Amministrazione potrà essere supportata dal team di progettazione messo a disposizione dalla RTI.

Il team di progettazione opererà prevalentemente da remoto e, sulla base della complessità del progetto, potrà essere coinvolto in specifici incontri con l'Amministrazione.

Una volta conclusa la propria analisi, l'Amministrazione procederà a definire il proprio Piano dei Fabbisogni.

Una volta ricevuto il Piano dei Fabbisogni, il team di Progettazione predisporrà il Progetto dei Fabbisogni.

Il Piano dei Fabbisogni dovrà contenere almeno i contenuti riportati nella seguente check list.

3.1.1. Check List per servizi Managed

Come indicato all'interno del documento Specifiche del Servizio, per verificare la fattibilità e la pre-esercibilità dei servizi proposti, l'Amministrazione dovrà fornire all'interno del piano dei fabbisogni l'indicazione puntuale dell'ambiente su cui si dovrà implementare il servizio Managed.

Come anticipato nel documento specifiche del servizio, l'Amministrazione si troverà in una delle due seguenti casistiche:

- Nuovo progetto di attivazione dell'ambiente dell'Amministrazione su un nuovo ambiente IaaS/PaaS sul cloud SPC del RTI finalizzato all'esercizio direttamente in modalità "managed";

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

- Ambiente IaaS/PaaS già in esercizio sul Cloud SPC del RTI in modalità “unmanaged” e per il quale l’Amministrazione ha l’esigenza di trasformare l’erogazione del servizio alla modalità “managed”.

Il servizio Managed sarà implementato sull’intero ambiente dell’Amministrazione collegato ad uno specifico contratto con la facoltà di stabilire per quali sistemi attivare il servizio nella modalità IaaS Managed o nella modalità PaaS Managed. In ogni caso tutti i sistemi all’interno del tenant dell’Amministrazione dovranno essere associati al servizio Managed. Le componenti unmanaged dovranno essere ricomprese all’interno di un altro contratto.

In entrambi gli scenari dovranno essere indicati i seguenti dettagli sull’ambiente:

Dati Infrastrutturali

- N. totale di server (nel caso siano implementati su un ambiente virtuale si dovrà specificare l’ambiente di virtualizzazione)
- Per ciascun server si dovrà specificare:
 - spazio disco visto da ogni server;
 - RAM;
 - numero CPU / Core;
 - porte per ciascun server con l’indicazione della presenza di eventuali configurazione in failover.
- Schema di rete dell’intera architettura che riporti nel dettaglio:
 - indirizzamento IP pubblico e privato;
 - VLAN implementate;
 - presenza di elementi di sicurezza (Firewall, concentratori VPN);
 - presenza di elementi che ottimizzano la distribuzione del traffico (es. bilanciatori e relative regole di bilanciamento);
 - nel caso di architetture Multi Tier dovrà essere indicata la distribuzione dei server all’interno di ciascun Tier;
 - tipologia e caratteristiche connettività utilizzata per la trasmissione dati (SPC, Internet, altro).

Sistemi Operativi

Per ciascun server dovrà essere specificato:

- il tipo di sistema operativo;
- versione del sistema operativo e relativo patch level;
- se è presente un contratto di assistenza e manutenzione con il Vendor o con un Partner tecnologico. In caso di presenza di tale contratto, dovranno essere indicate le caratteristiche del contratto di manutenzione (ID, eventuali SLA contrattuali, tipologia degli interventi previsti da parte del Vendor/Fornitore tecnologico, data di scadenza, perimetro di applicazione del contratto);
- mappatura di ciascun sistema operativo presente con le caratteristiche fisiche del server di riferimento;
- tipologia e numero di utenze da configurare;
- configurazione del sistema operativo;
- configurazione del cluster se previsto.

Solution Stack

Per ciascun server dovrà essere specificato:

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

- il tipo di solution stack: Web Server, Application server, DBMS, Monitoring ;
- versione delle componenti del solution stack;
- se è presente un contratto di assistenza e manutenzione con il Vendor o con un Partner tecnologico. In caso di presenza di tale contratto, dovranno essere indicate le caratteristiche del contratto di manutenzione (ID, eventuali SLA contrattuali, tipologia degli interventi previsti da parte del Vendor/Fornitore tecnologico, data di scadenza, perimetro di applicazione del contratto);
- mappatura di ciascun sistema operativo presente con le caratteristiche fisiche del server di riferimento e del sistema operativo;
- tipologia e numero di utenze da configurare;
- configurazione di ciascun solution stack;
- configurazione del cluster se previsto;
- numero di istanze per ciascun solution stack.

Dati gestiti

- Classificazione dei dati che saranno gestiti nell'ambito dei Managed Services (Personali, Sensibili, Traffico, Giudiziari) e specifiche per il trattamento degli stessi;
- Descrizione Dati e Flussi;
- Volumi

Opzioni Managed

Nel piano dei fabbisogni l'Amministrazione dovrà indicare il profilo di servizio richiesto per il suo ambiente (Profilo IaaS Managed oppure Profilo PaaS Managed introdotti e descritti nel documento "specifiche del servizio" par. 3.2) e la copertura oraria desiderata (copertura base oppure copertura h.24). La descrizione dell'opzione di estensione del servizio nella finestra oraria H24 è descritta nel documento "SPC Cloud LT1 H24 managed – specifiche del servizio"

I Profili IaaS Managed e PaaS Managed sono descritti nel documento "specifiche del servizio" Cap.3 applicabili anche a tutte le VM standard dei VDC.

Per copertura in orario base si intende la finestra oraria:

lun-ven 08:30-17:30 (escluso i festivi);

sab 08:30-14:00 (escluso i festivi)

3.2. Progetto dei fabbisogni

Il team di Progettazione della RTI, ricevuto dall'Amministrazione il documento Piano dei Fabbisogni, predisporrà il documento Progetto dei Fabbisogni, avvalendosi del supporto dell'intera struttura organizzativa del Raggruppamento.

Il documento Progetto dei Fabbisogni sarà quindi consegnato all' Amministrazione.

Il suddetto documento conterrà:

- Costi previsti per la realizzazione del progetto;
- Modalità di presentazione e approvazione degli Stati di Avanzamento Mensili;

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

- Piano di Attuazione, articolato nei seguenti allegati:
 - Piano operativo;
 - Specifiche di realizzazione dei servizi richiesti e specifiche di controllo della qualità degli stessi.

Nel Piano di Attuazione saranno descritte le attività e procedure che la RTI metterà in atto nel processo di migrazione dei servizi, al fine di minimizzare l'impatto sull'operatività dei servizi erogati e nel pieno rispetto di quanto richiesto da AGID/Consip delle prescrizioni fornite al paragrafo 7.2.4 del Capitolato Tecnico Generale alla Gara Cloud Lotto1.

Il Progetto dei Fabbisogni potrà essere modificato e/o aggiornato dall'Amministrazione ogni qualvolta questa lo ritenga necessario. In particolare, il processo di migrazione proposto sarà concordato e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione oggetto di migrazione dei servizi.

Uno degli output del progetto dei fabbisogni sarà anche il rilascio di una pre-fattibilità della soluzione, con l'indicazione di massima dei componenti dell'ambiente dell'Amministrazione che potranno essere gestiti in modalità Managed.

All'interno del Progetto dei Fabbisogni sarà inoltre indicata anche la quota parte dei servizi professionali atti a:

- individuare le azioni necessarie a rendere lo specifico ambiente dell'Amministrazione Managed;
- redigere il progetto esecutivo della soluzione che sarà utilizzato dalla Control Room per il delivery operativo del servizio;
- coadiuvare la Control Room nell'implementazione della soluzione per tutti gli ambienti delle Amministrazioni che necessitano di particolari personalizzazioni.

3.3. Progetto esecutivo

Come anticipato nel paragrafo precedente, il progetto esecutivo sarà redatto a valle della formalizzazione del contratto esecutivo con l'Amministrazione.

Il progetto esecutivo, una volta approvato dall'Amministrazione, ha come obiettivo la rappresentazione di dettaglio di tutte le componenti ed azioni necessarie alla messa in esercizio dell'opzione Managed.

Il progetto esecutivo, previa condivisione preliminare dei contenuti con l'Amministrazione, sarà consegnato alle strutture di Delivery della Control Room affinché si possa procedere allo start up dell'implementazione del servizio.

A titolo esemplificativo e non esaustivo di seguito l'elenco degli argomenti che potranno essere inseriti nel progetto esecutivo:

- Contesto di riferimento

Macro descrizione delle principali funzionalità richieste dal cliente. Nel caso in cui si dovessero presentare richieste di rifacimenti già presenti su farm SPC la descrizione viene fatta prima in riferimento allo stato attuale e poi alla nuova situazione.

- Requisiti Cliente: Sintesi

In riferimento alle funzionalità descritte nel contesto di riferimento verranno espressi i requisiti generali della richiesta in termini di:

- Descrizione Dati e Flussi;

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

- Volumi;
- SLA;
- Classificazione Dati trattati (Personali, Sensibili, Traffico, Giudiziari) e specifiche per il trattamento degli stessi;
- Espressione di eventuali requisiti aggiuntivi di sicurezza oggetto dell'intervento.
- Architettura Fisica To Be
 - Descrizione di dettaglio delle componenti infrastrutturali, dei servizi aggiuntivi necessari (Clustering, HA, etc..) e delle funzionalità aggiuntive necessarie per la gestione e la presa in carico dell'architettura;
 - Descrizione di dettaglio dell'architettura logica to be;
 - Qualora non si tratti di un'infrastruttura già in esercizio in modalità unmanaged sulla farm SPC Cloud, sarà necessario fornire sia la descrizione di dettaglio dell'architettura infrastrutturale, sia la descrizione dell'architettura logica attualmente in esercizio.
- Sintesi Requisiti Tecnici
 - Sarà fornita, in modalità tabellare, una sintesi di tutte le risorse dell'infrastruttura dell'Amministrazione (Template di Progetto).
- Piano di Delivery
 - Sarà fornito il piano delle attività di delivery di dettaglio concordate con il Cliente;
 - Sarà inserita la matrice di Responsabilità delle singole attività di cui al punto precedente.

3.4. Implementazione del servizio

Le tempistiche realizzative per le attività sotto riportate sono variabili in funzione della complessità dell'ambiente dell'Amministrazione da gestire e da prendere in carico.

Sulla base del piano dei fabbisogni dell'Amministrazione, il piano di implementazione con le tempistiche ritagliate per lo specifico progetto, sarà fornito all'interno del Progetto dei Fabbisogni. Tale piano sarà poi ulteriormente specializzato e dettagliato nel progetto esecutivo.

Di seguito vengono riportate le attività di massima necessarie per l'attivazione della componente Managed del servizio.

- Installazione sonde per il monitoraggio sui server target dei servizi Managed;
- Predisposizione external Tenant per l'installazione dello Zabbix Manager di collezionamento dei dati di monitoraggio del Tenant dell'Amministrazione;
- Predisposizione e configurazione delle network necessaria alla gestione:
 - Monitoring external network;
 - Provider external network.

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev. 2	Piano di Attivazione		Data di emissione 20/09/2017

- Configurazione sui sistemi centralizzati di monitoraggio del RTI dei flussi del Tenant;
- Creazione utente per la gestione dell'ambiente dell'Amministrazione ad uso RTI nonché creazione utenza ad uso dell'Amministrazione;
- Hardening dell'ambiente secondo le linee guida riportate nel documento Specifiche di realizzazione tra cui, a scopo esemplificativo e non esaustivo:
 - Implementazione del controllo degli accessi di gestione mediante il sistema di mediazione;
 - Creazione policy di sicurezza necessarie per la protezione dei dati secondo le norme di legge e gli standard di sicurezza.
- Implementazione del Backup delle VM gestite

Le attività di massima descritte nei punti precedenti saranno effettuate a valle del caricamento sui sistemi di Governance del nuovo profilo di servizio che l'Amministrazione avrà contrattualizzato.

Al termine delle attività di implementazione del servizio, sarà verificato:

- Il corretto funzionamento delle utenze in funzione dei privilegi e le policy di sicurezza implementate;
- La corretta collezione dei dati di monitoring da parte dei sistemi preposti;
- La corretta raggiungibilità dei sistemi da parte del personale della control room;
- La corretta raggiungibilità dei sistemi da parte del personale dell'Amministrazione.
- Il corretto salvataggio dei dati

Al termine delle verifiche di fine implementazione sarà comunicato al referente dell'Amministrazione l'avvio del servizio di gestione mediante una "welcome letter".