

Allegato 6

Descrizione del servizio di supporto tecnico / sistemistico

1 Descrizione del servizio

Il presente servizio ha come scopo quello di fornire all'Ente socio un supporto tecnico/sistemistico per quanto riguarda la gestione dei server e dei servizi data center correlati e previsti a listino (come ad esempio Database as a Service, Backup as a Service, Security/Firewall, ...) acquistati dall'Ente ed erogati presso i Data center Lepida.

LepidaSpa si impegna a fornire personale adatto all'erogazione del servizio in oggetto, in particolare personale che abbia titoli e qualifiche professionali, nonché esperienza e competenze, adeguati alla prestazione offerta.

1.1 Supporto tecnico/sistemistico

Gli ambiti tecnologici previsti dal servizio sono i seguenti:

- Server virtuali nel Cloud Lepida su infrastrutture VMware e Hyper-V
- Blade server
- Infrastrutture di Storage
- Database Oracle o MySQL
- Piattaforme di backup (Commvault Simpana, DataDomain, VMware VDP)
- Networking

In particolare, il servizio di supporto tecnico/sistemistico comprende gli aspetti di attivazione, esercizio, e monitoraggio dei servizi attivati dall'Ente presso il Data center Lepida.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano alcune delle attività comprese nel servizio, che possono o meno essere erogate a seconda delle necessità dell'Ente:

- Supporto nelle attività di censimento e ottimizzazione delle risorse virtuali dell'Ente, nell'ottica di una migrazione all'interno del Data center Lepida;
- Supporto alla migrazione presso il Data center Lepida di server virtuali già esistenti presso l'Ente (ad esempio: preparazione delle immagini delle macchine virtuali, eventuali modifiche alle configurazioni, trasferimento delle immagini o dei dati, allestimento e riaccensione della macchina virtuale in data center, ...);
- Gestione del sistema operativo e dei relativi aggiornamenti sulle VM nuove fornite ed installate, o migrate, presso il Data center di LepidaSpa;
- Configurazione e gestione degli aspetti di rete; ad esempio, definizione e implementazione di nuove architetture di rete correlate alle attività di migrazione e/o modifiche alle reti esistenti;
- Monitoraggio dei server fisici fino al livello di sistema operativo (applicativi esclusi);
- Gestione delle segnalazioni di problemi o necessità (es. Spazio disco in esaurimento);
- Attività di tipo "consulenza" per affrontare modifiche strutturali e necessità tecniche legate all'implementazione di nuovi applicativi.

Saranno redatti rapporti mensili per il conteggio delle giornate erogate.

L'assistenza di primo livello agli utenti finali continua ad essere svolta direttamente dall'Ente e non vi è contatto diretto tra l'utenza interna e il personale di LepidaSpa.

Solamente il comparto sistemistico dell'Ente potrà aprire richieste e contattare il supporto di LepidaSpa.

La manutenzione dei server forniti ed installati originariamente dai fornitori continuerà ad essere svolta dai rispettivi fornitori. Il rapporto con i fornitori continuerà ad essere gestito dall'Ente finché continuerà ad avere dei contratti attivi.

1.2 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di supporto tecnico/sistemistico potrà essere erogato secondo le seguenti modalità:

- supporto tecnico/sistemistico in urgenza a seguito del verificarsi di un guasto o malfunzionamento sui sistemi acquistati dall'Ente, che deve essere richiesto tramite segnalazione telefonica o via mail;
- supporto tecnico/sistemistico programmato, correlato ad esigenze ordinarie dell'Ente, che sarà possibile programmare a breve termine (es. spostamenti o modifiche alle configurazioni di macchine virtuali, configurazioni di rete, ...) o a medio/lungo termine (es. monitoraggio periodico con frequenza prefissata di alcune macchine virtuali, database, ...).

Il servizio di supporto tecnico/sistemistico potrà essere erogato da remoto, oppure on-site presso i locali dell'Ente. Se viene erogato da remoto, non c'è alcun costo aggiuntivo; se al

contrario è richiesta la presenza del tecnico/sistemista presso la sede dell'Ente, in tal caso alla tariffa giornaliera viene applicato il costo di trasferta.

1.3 Riferimenti Help Desk

Per il servizio di assistenza in esercizio visitare la pagina web:
<http://www.lepida.it/datacenter-cloud/help-desk>