

COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE

REQUISITO TECNICO OPERATIVO

RELATIVO A

Acquisizione di servizi di supporto specialistico in ambito tecnologie Microsoft per il mantenimento in esercizio dei servizi di dominio “CORE” sulle reti informatiche DIFESA.

Edizione 2025

PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO

Redatto da	Data
Comando per le Operazioni in Rete / USAC / Sezione Servizi Core ICT / C.F. Davide PAIOLETTI	13/03/2025

LISTA REVISORI

Ufficio/Sezione/Nominativo

REGISTRO DELLE REVISIONI

Revisione	Data	Capitoli/paragrafi modificati	Osservazioni

QUESTO DOCUMENTO È COSTITUITO DA 6 PAGINE TOTALI

INDICE

1. OBIETTIVI	4
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
3. SITUAZIONE “AS IS”	4
4. SITUAZIONE “TO BE”	4
5. PIANO ATTUATIVO	5
ELENCO DEGLI ACRONIMI E ABBREVIAZIONI	7

1. **OBIETTIVI**

Provvedere al rinnovo dei servizi di assistenza specialista Microsoft.

2. **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Quella attualmente in vigore che definisce la policy del settore IT emanata dalle SS.AA..

3. **SITUAZIONE “AS IS”**

I principali servizi “*CORE*” attualmente in esercizio sono i seguenti:

- Posta elettronica (*Exchange Server*);
- Gestione risorse di rete (*Active Directory/ADFS*);
- Pubblicazione di contenuti (*SharePoint*);
- Sistemi operativi server e client;
- Identity Manager;
- Gestione della configurazione dei sistemi server e client (*SCCM*);
- Gestione infrastrutture centralizzate (*File server, Print server*);
- Monitoraggio dei sistemi (*SCOM*).

I servizi indicati sono giornalmente gestiti/mantenuti/erogati da personale specialista di questo Comando, tuttavia per lo svolgimento di attività estremamente tecniche è necessario avvalersi di specialisti MICROSOFT che si affianchino al personale in forza, per effettuare gli interventi peculiari e specifici sui sistemi MICROSOFT. Tali specialisti, assicurano anche l’effettuazione dei necessari assessment di verifica dello stato funzionale e di sicurezza della infrastruttura MICROSOFT, in aggiunta agli altri assessment e controlli effettuati dal personale del COR, al fine di garantire l’aderenza dell’infrastruttura allo standard MICROSOFT. E’ da sottolineare che la citata attività di assessment può essere condotta esclusivamente con tool proprietari della casa madre che ha sviluppato il software.

4. **SITUAZIONE “TO BE”**

Mantenere l’efficacia e migliorare l’efficienza dei sistemi Microsoft per garantire l’erogazione dei servizi di automazione d’ufficio senza soluzione di continuità, in accordo con le specifiche tecniche e le policy della Difesa.

Al fine di garantire il funzionamento, l’affidabilità e l’utilizzo in sicurezza dei suddetti servizi “*CORE*”, ad elevato impatto sulle attività di Enti e Reparti dell’A.D., occorre effettuare **per la**

durata di un anno solare attività di manutenzione preventiva, funzionale e correttiva dei sistemi che, in considerazione della natura mission critical dei servizi di cui trattasi, richiede servizi professionali altamente qualificati in ambito tecnologie Microsoft.

A tal fine si intende disporre del servizio di supporto c.d. Microsoft Unified Support che, in qualità di supporto ufficiale della società produttrice, garantisce all'A.D. il miglior risultato in termini di prevenzione/gestione di eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura e ridotti tempi di risoluzione attraverso le seguenti caratteristiche esclusive:

- validazione e configurazione dei sistemi in aderenza alle regole fissate da MICROSOFT per l'implementazione dei propri prodotti, regole non pubblicate e non accessibili a personale tecnico esterno alla Divisione Servizi di MICROSOFT;
- accesso alla knowledge base proprietaria di MICROSOFT, con possibilità di giovare delle esperienze maturate sul campo su scala mondiale, per individuare le soluzioni più rapide ed efficaci ai singoli casi ed utilizzare strumenti proprietari di risoluzione problemi;
- accesso diretto ai gruppi di sviluppo software per l'identificazione di soluzioni immediate per il supporto dei singoli prodotti MICROSOFT e risoluzione dei problemi anche di tipo rapido hot fix.

Le modalità di realizzazione dei suddetti interventi verranno, di volta in volta, concordate con il personale del Comando per le Operazioni in Rete anche al fine di evitare eventuali interruzioni di servizio.

5. PIANO ATTUATIVO

L'obiettivo primario dell'attività è quello di supportare il personale del Comando per le Operazioni in Rete nelle seguenti operazioni, fondamentali per il funzionamento dell'A.D.:

- mantenere in stato di efficienza e sicurezza l'attuale infrastruttura Microsoft;
- coadiuvare lo sviluppo ed implementazione di servizi infrastrutturali e tecnologici negli specifici campi;
- sviluppare e strutturare le tematiche di monitoraggio dell'infrastruttura Microsoft;
- supportare l'organizzazione alla conduzione dei sistemi Microsoft presenti all'interno della Difenet (Service Management).

Si prevede di raggiungere gli obiettivi sopraindicati mediante l'erogazione dei seguenti asset:

Tipologia Servizio	Servizi	Descrizione	Quantità
SERVIZIO BASE	Problem Resolution Hours	Supporto Reattivo 24x7: casi reattivi illimitati per la risoluzione di errori e problemi tecnici	Illimitato
	Customer Success Account Manager	Coordinamento attività ed escalation criticità: orientamento meeting, customer profile, contract status, maturity review, #4 nominativi per accedere ai servizi, Service e Management Delivery Plan	Illimitato
	Service Hub (Technical training/case management)	Microsoft Service Hub: Formazione illimitata in autonomia Assessment Infrastrutturali su cloud illimitati Alert e Advisory proattivi	Illimitato
	Advisory Support	Casi di Advisory illimitati per fornire suggerimenti e linee guida, sulle best practices MS.	Illimitato
SERVIZI PROATTIVI	Workshops	Pacchetto per erogazione di attività riservate al COR: <ul style="list-style-type: none"> • WorkshopPLUS - Active Directory: Troubleshooting • Exchange Server Management - 8 Days • WorkshopPLUS - Microsoft Configuration Manager: Troubleshooting Client Features • WorkshopPLUS - Microsoft Configuration Manager: Troubleshooting Infrastructure 	4 attività
		Pacchetto per erogazione di attività riservate al CASD: <ul style="list-style-type: none"> • WorkshopPLUS - Power Platform: Power Pages 1 Day with Lab • WorkshopPLUS - Dynamics 365 Customer Engagement: Introduction to Customer Service 1 Day with Lab • Activate - Power Platform Low Code - Process Mining 	3 attività
	EDE (Enhanced Dedicated Engineer)	<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced Designated Engineering D365 CE (riservate al CASD) 	12,5 gg
		<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced Designated Engineering Modern Work (riservate al COR) 	95 gg
		<ul style="list-style-type: none"> • Enhanced Designated Engineering Modern Work (riservate al RIS-CII) 	20 gg
		<ul style="list-style-type: none"> • Service Delivery Management 	Incluso

Le tecnologie utilizzate per l'erogazione dei servizi sono di privativa industriale delle ditta Microsoft (come da dichiarazione di infungibilità della stessa società).

ELENCO DEGLI ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

ACRONIMO	DESCRIZIONE
SW	<i>Software</i>
A.D.	Amministrazione della Difesa
SS.AA.	Superiori Autorità
IT	<i>Information Technology</i>