



Università Iuav
di Venezia



RELAZIONE TECNICA

Riferimento:

avviso numero A00048

**AVVISO ESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI
DI INTERESSE prodromico all'affidamento diretto di servizi informatici di
assistenza di apparati di rete e fornitura di licenze**

axians

Sommario

1. Presentazione Azienda.....	3
2. Progetto Tecnico.....	3
3. Copertura Servizio.....	3
4. Manutenzione Correttiva / Incidente Management	3
5. Manutenzione Preventiva / Change Management	4
6. Livelli di Servizio	4
7. Migliorie rispetto alle richieste di capitolato	4

1. Presentazione Azienda

Axians è il brand ICT (Information & Communication Technology) di VINCI Energies ed è uno dei principali player di riferimento in Europa nel settore delle comunicazioni e informatica. Di seguito si riporta la relazione tecnica del servizio **estesa su due facciate come richiesto nell'avviso pubblicato dalla stazione appaltante**. (vengono esclusi dal conteggio la copertina ed il sommario).

2. Progetto Tecnico

La soluzione proposta di Axians consiste nell'attivazione di un servizio di monitoraggio e gestione da remoto, in modalità flat, dei sistemi elencati nel perimetro. Tale servizio prevede l'inserimento di una sonda (fisica o virtuale) nel datacenter del Cliente, costantemente raggiungibile mediante canali cifrati dagli specialisti dell'Operation Center di Axians.

3. Copertura Servizio

Description	Hours	Days
Monitoraggio infrastrutturale di tutti gli apparati in perimetro (parametri raccolti via ICMP o SNMP)	24/24	7/7
Mappe dinamiche degli apparati in perimetro con allarmi real-time.	24/24	7/7
Analisi proattiva degli allarmi generati dal sistema di monitoraggio	07:00 – 20:00	Lun-Ven (esclusi festivi)

4. Manutenzione Correttiva / Incidente Management

Description	Hours	Days
Technical SPOC Troubleshooting di 1° livello a fronte di un'anomalia da monitoraggio o da segnalazione del Cliente	07:00 – 20:00	Lun-Ven (esclusi festivi)
Verticali 2° Livello Attività da remoto atte alla gestione dei guasti e ripristino della corretta funzionalità HW e/o SW dei sistemi	07:00 – 20:00	Lun-Ven (esclusi festivi)
Eventuale intervento on-site per il ripristino delle funzionalità di rete a seguito di un guasto e/o la sostituzione della stessa parte guasta	07:00 – 20:00	Lun-Ven (esclusi festivi)
Escalation a terze parti del cliente (fornitori, vendor) per segnalazioni guasti/anomalie e collaborazione nella gestione degli incidenti	07:00 – 20:00	Lun-Ven (esclusi festivi)

Il servizio di escalation ai vendor è possibile solo nel caso in cui il cliente metta a disposizione licenze attive e valide su ciascun apparato.

5. Manutenzione Preventiva / Change Management

Description	Hours	Days
Standard Change: attività ordinarie di modifica delle configurazioni. Tempo di Preavviso: 5 giorni	9:00 – 18:00	Lun-Ven (esclusi festivi)

Viene previsto un basket di 80 ore da utilizzare fino a fine contratto per le attività di change management.

6. Livelli di Servizio

Le attività presentate nei precedenti paragrafi vengono erogate secondo il seguente livello di servizio:

PRIORITY	Presa in carico	Response Time	On-site Arrival	Resolution Time
P1	5 min	30 min	3 ore	4 ore
P2	5 min	30 min	4 ore	8 ore
P3	5 min	1 ora	6 ore	12 ore
P4	5 min	3 ore	NBD	2NBD
P5	5 min	4 ore	2NBD	4NBD

Il valore della priorità (P1-P5) viene calcolato come combinazione dell'urgenza della richiesta e del reale livello di impatto sul business del cliente.

Axians si impegna in ogni caso a rispettare gli SLA richiesti nell'Avviso Esplorativo della stazione appaltante, e più specificamente quando riportato nell'Allegato 2 del suddetto Avviso dove si riportano gli SLA per ciascuna tipologia di apparato. Inoltre vengono proposte delle migliorie sugli SLA che vengono elencate nell'ultimo capitolo della relazione tecnica.

7. Migliorie rispetto alle richieste di capitolato

Axians propone come migliorie tecniche rispetto alle richieste di capitolato:

- Per gli apparati in allegato 2 ove si richiede una resolution time di 8 ore, Axians si impegna in una resolution time di 4 ore.
- Per quanto riguarda i rinnovi richiesti (FortiGate, FortiAnalyzer, Cisco WLC), questi verranno estesi non solo fino al 31.12.2026 ma per 1 anno dalla loro naturale scadenza. Le licenze Cisco DNA per 3 anni.