

**GARA EUROPEA A LOTTI PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE E  
SUPPORTO TECNICO E PER LA FORNITURA DI LICENZE SOFTWARE  
DELLA SERVER FARM NEL PERIODO 2017-2019**

**(N. 10/16)**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**LOTTO 1**

**SOFTWARE CITRIX**

***(REQUISITI TECNICI)***

***Dicembre 2016***



## **SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>CONTESTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>SOFTWARE MAINTENANCE (MANUTENZIONE SOFTWARE) .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>TECHNICAL RELATIONSHIP MANAGEMENT (TRM CITRIX) .....</b>	<b>5</b>
	<b>(SUPPORTO SPECIALISTICO).....</b>	<b>5</b>

## 1 CONTESTO

Il prodotto Citrix rappresenta la soluzione sul mercato scelta e utilizzata dal CSI-Piemonte (a fare data dal 1998) per la distribuzione dell'interfaccia utente di applicazioni Windows.

La suite Citrix ad oggi utilizzata è composta dai seguenti prodotti:

- XenServer:

Il prodotto XenServer (evoluzione di una prima versione opensource) permette la virtualizzazione infrastrutturale ottimizzata per ambienti XenDesktop/XenApp. La soluzione consente nello specifico di realizzare virtual farm con caratteristiche di alta affidabilità e scalabilità.

- XenDesktop:

Il prodotto XenDesktop mette a disposizione degli utenti finali le PDL virtuali e quindi rappresenta di fatto la virtualizzazione di un classico personal computer.

- XenApp:

Il prodotto XenApp è tutt'ora considerato una componente necessaria per la remotizzazione delle applicazioni CSI con architettura a 2 livelli in quanto è l'unica soluzione che consente di distribuire i servizi di cui sopra integrando funzionalità quali:

- rimappatura completa dei device locali collegati ai client
- gestione centralizzata ed automatica dei driver delle stampanti configurati sui client
- encryption nativa nel protocollo proprietario ICA non disponibile (nativamente) su altri prodotti
- funzionalità di load-balancing inclusa nel prodotto (per alta affidabilità e scalabilità)
- supporto multi-client (anche non Windows) e multi-browser
- massima efficacia anche su collegamenti a banda stretta.

Inoltre sulle caratteristiche del prodotto XenApp sono stati da diversi anni incentrati specifici interventi di configurazione delle componenti infrastrutturali degli Enti utilizzatori; anche nei confronti del personale degli Enti che utilizza i servizi tramite XenApp è stata effettuata, sempre negli anni, una specifica formazione che rende oramai di fatto trasparente l'interposizione di tale componente nella fruizione dell'applicativo.

Il CSI-Piemonte utilizza il prodotto Citrix per erogare i seguenti servizi:

- Progetto Babele applicato all'ASO di Biella (pronto soccorso e ADT);
- Progetto Babele applicato all'ASLTO5 (ADT);
- Progetto del Sistema Informativo di Salute Mentale (SISM) per le Aziende Sanitarie di Regione Piemonte;

- Servizi per l'Assessorato Sanità della Regione Piemonte (a titolo esemplificativo, non esaustivo - Passaporto per l'abilità, Certificati di assistenza parto, Registro regionale diabetici, Piani di Attività);
- Servizi per l'ASL Biella per distribuzione delle applicazioni a 2 livelli della suite Engineering (a titolo esemplificativo, non esaustivo - Radiologia, Refertazione, Fronte sportello, Libera professione);
- Distribuzione di servizi RAP e Gestione Lavori per Enti locali (Province e Comuni vari);
- Distribuzione dei servizi di cartografia per le comunità montane e Regionale (SIRI - Sistema idrico Regionale).

## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il Lotto 1 della presente procedura ha ad oggetto i seguenti servizi:

- servizio di manutenzione software "*Software Maintenance*" descritto nel successivo paragrafo 2.1
- servizio di supporto specialistico "*Technical Relationship Management (TRM)*" descritto nel successivo paragrafo 2.2.

per i prodotti software Citrix installati presso i CED del CSI Piemonte siti a Torino ed a Vercelli, secondo quanto disciplinato nel prosieguo del presente documento.

### 2.1 Software Maintenance (Manutenzione Software)

Il servizio di manutenzione software "Software maintenance" ha ad oggetto il "mantenimento" della licenza d'uso del software, con diritto per il CSI-Piemonte di disporre, di ricevere ed utilizzare tutte le versioni/patch successive o qualsivoglia genere di aggiornamento del software per tutta la durata del contratto.

L'erogazione del servizio prevede quindi la messa a disposizione di tutti gli aggiornamenti del software relativi a:

- a) minor updates
- b) bug fixing
- c) major release

Il servizio di manutenzione comprende le seguenti prestazioni:

#### - Knowledgebase

Servizio di accesso al sito internet del Produttore - con account - per l'utilizzo dei servizi messi a disposizione dal sito, ai fini di effettuare il download delle licenze e l'aggiornamento del software.

### – Supporto tecnico

In caso di evento critico sui servizi rilevanti per gli Enti, il CSI-Piemonte potrà attivare il servizio supporto tecnico.

Il servizio supporto tecnico è finalizzato a ricevere le richieste di assistenza del CSI-Piemonte, individuare le ragioni prime del disservizio ed indicare al richiedente le operazioni necessarie alla risoluzione del problema.

Il servizio di supporto tecnico comprende le seguenti prestazioni:

- servizi di supporto remoto;
- supporto telefonico e web 24x7x365 con la possibilità di sottomettere un numero illimitato di richieste di supporto.

## 2.2 Technical Relationship Management (TRM CITRIX)

### (Supporto specialistico)

Il servizio di supporto tecnico specialistico prevede l’assegnazione al CSI-Piemonte di una figura professionale con alta competenza tecnica “TRM”, durante il primo anno di vigenza del contratto derivante dalla presente procedura, secondo quanto riportato nella tabella seguente.

Il Consorzio, nel periodo successivo al primo anno di vigenza del contratto, sulla base del proprio fabbisogno potrà ordinare un ulteriore “blocco” del servizio “TRM” alla medesima tariffa offerta dall’Appaltatore e riportata nel listino “Listino lotto 1” allegato al Capitolato Speciale d’Appalto (Allegato B) fino all’ammontare dell’importo massimo spendibile del contratto - secondo quanto previsto nelle Norme Generali di Capitolato.

<b>Prodotto/Suite</b>	<b>Servizio</b>	<b>Quantità minima garantita - primi 12 mesi di vigenza del contratto</b>
Citrix	TRM	1 blocco da 200 ore

Il TRM è un servizio erogato da una figura professionale con un grado elevato di specializzazione sui prodotti Citrix, che rappresenta il punto di contatto tecnicamente più alto per il CSI-Piemonte.

Si descrivono di seguito le attività più rilevanti che dovranno essere erogate nell’esecuzione del servizio TRM:

- Assessment iniziale per l’inquadramento dell’architettura eseguendo una fotografia sul profilo della distribuzione Citrix utilizzata con l’obiettivo di migliorare i tempi nel comunicare informazioni storiche e di configurazione con il tema di supporto tecnico Citrix;

- Gestione degli incidenti tecnici fino alla risoluzione con possibilità di escalation interno verso i team Citrix con report e revisioni sulle analisi degli incidenti e trend su base mensile o da concordare con il CSI-Piemonte. In particolare le revisioni riguarderanno Root Cause Analysis, analisi di casi di tendenza dell'incidente e le principali categorie di problemi;
- Gestione diretta dei contatti verso i team di gestione e sviluppo dei prodotti Citrix introducendo anche un livello di priorità;
- Fornire pratiche e tecniche puntuali per configurazioni e modifiche dell'infrastruttura per migliorare lo stato dell'architettura in essere;
- Generazione di report sulle performance dei sistemi e statistiche su numero di interventi e tempi di risoluzione;
- Generazione del documento Account Plan che descrive in dettaglio tutte le attività del TRM come il lavoro sui singoli casi, visite on site pianificate ed eventuali altri servizi concordati;
- Fornire al CSI-Piemonte strumenti di troubleshooting come script e tecniche per la riduzione dei tempi di risoluzione degli incidenti e aumentare l'autosufficienza nella risoluzione dei problemi;
- Fornire informazioni su hotfix rilevanti, problemi noti e imminenti rilasci del software Citrix che possano migliorare il funzionamento dell'ambiente implementato;
- Fornire una semplice guida per configurare in modo proattivo l'ambiente Citrix così che, in caso di eventuali problemi si possano avere ulteriori dati al momento dell'evento/problema. Dovrà quindi essere fornito un rapporto che riassume i risultati e le modifiche di configurazione necessarie insieme ad un semplice cruscotto per evidenziare quali aree dell'infrastruttura Citrix hanno bisogno di maggior attenzione per migliorare la priorità sulle modifiche. Il TRM dovrà garantire che tutte le raccomandazioni siano state recepite e possano essere implementate senza rischi.