



CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN ECONOMIA
DEL SERVIZIO DI WEB HOSTING ED HOUSING DEL
SITO INTERNET “FISCOOGGI.IT”**

Prot. n. 2017/

PREMESSA

L'Agenzia delle entrate (di seguito "Agenzia") ha necessità di acquisire, per un periodo annuale prorogabile fino a due ulteriori annualità, un servizio di web hosting, housing e gestione sistemistica del sito internet "FiscoOggi.it".

Il presente Capitolato riporta la descrizione dei contenuti e dei requisiti tecnici del servizio richiesto.

Il valore del servizio a base d'asta è, per ogni anno, pari a €22.500,00, oltre IVA, per un totale di €67.500,00, oltre IVA, in tre anni.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nell'ospitare su propri server, le cui caratteristiche sono specificate nel paragrafo **2.1 Caratteristiche di sistema**, il software necessario alla pubblicazione sul web del sito "FiscoOggi.it" e nella conduzione funzionale di parte del citato software.

In particolare, la società aggiudicataria dovrà assicurare l'esecuzione delle seguenti attività:

1. Fornitura, preparazione e manutenzione delle macchine necessarie all'erogazione del servizio;
2. l'installazione, e la conduzione tecnica ed operativa del sistema operativo e del web server (gli eventuali costi per le relative licenze saranno a carico dell'aggiudicatario, come anche le licenze del software di virtualizzazione);
3. l'installazione e la configurazione del motore per la gestione del data base (gli eventuali costi per le relative licenze saranno a carico dell'aggiudicatario);
4. l'installazione e la configurazione di un server di streaming video (gli eventuali costi per le relative licenze saranno a carico dell'aggiudicatario) che sia in grado di raggiungere ogni tipo di device (mobile, desktop) con contenuti video da fruire *on demand*;
5. supporto dei protocolli di posta elettronica;
6. l'installazione e configurazione di un server di test/staging uniforme con quello/i di produzione nel quale poter verificare preventivamente eventuali aggiornamenti (moduli, *core*) al sito web in esercizio;
7. assistenza sistemistica nell'installazione del sistema di gestione dei contenuti;
8. garanzia della raggiungibilità delle macchine su cui è installato il software relativo al sito, nei termini descritti successivamente nel paragrafo **2.3 Livelli di servizio**;
9. garanzia della banda minima, nei termini descritti successivamente nel paragrafo **2.3 Livelli di servizio**;

10. garantire la sicurezza fisica e logica dei dati nei termini descritti successivamente nei paragrafi **4.2 Sicurezza fisica** e **4.3 Sicurezza logica**;
11. messa a disposizione di infrastrutture logistiche, nell'ambito di un Centro servizi rispondente ai requisiti di cui al successivo paragrafo **4 Sicurezza**;
12. rendicontazione sull'utilizzo del servizio e sui livelli di servizio conseguiti.

2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

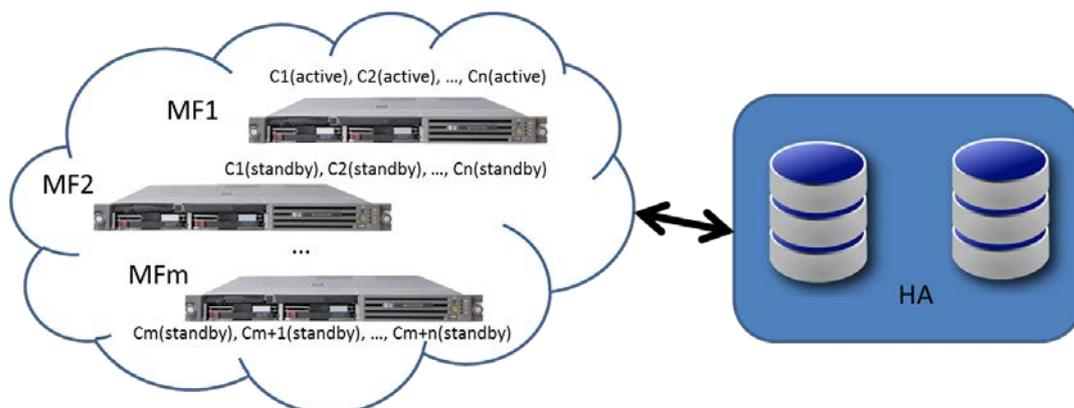
2.1 Caratteristiche di sistema

Il sistema operativo, il sistema di gestione del data base (DBMS), il web server, il server di streaming video ed altre componenti terze (come ad es. un eventuale reverse proxy e Apache Solr per l'indicizzazione dei contenuti del sito web, per brevità in seguito "componenti"), costituenti la piattaforma oggetto dell'offerta, dovranno essere in grado di interfacciarsi in modo ottimale con il sistema di gestione dei contenuti (CMS) prescelto (Drupal 8.x); l'istanza del CMS sarà installata e utilizzata dal committente, come anche il/i DB cui il CMS si interfaccia.

Il servizio (assimilabile ad un *PaaS – Platform as a Service*) dovrà essere realizzato mediante infrastruttura di virtualizzazione costituito da server fisici e storage ridondato (alta affidabilità). Costituirà titolo preferenziale la dislocazione fisica dei server e degli storage su più ambiti geografici (distanti almeno 100km l'uno dall'altro).

Le componenti sopra indicate dovranno essere configurate in modalità *active/standby* su server virtuali dedicati e distinti, ciascuna delle modalità in esecuzione su server fisici distinti.

Il seguente schema riepiloga la topologia di massima:



Con il vincolo che per ogni MFi, Ci(active) non potrà coesistere con Ci(standby).

Sarà necessario garantire:

- Il monitoraggio continuo dei sistemi hardware e software (24 ore al giorno, sette giorni a settimana, 365 giorni all'anno, c.d. 365/24/7) con intervento reattivo automatico in caso di anomalie (p. es. stop dei servizi);
- il tuning sistemistico;
- il controllo automatico della raggiungibilità dei server/servizi dalla rete internet e messa in atto di operazioni reattive in caso di blocco per problemi al software;
- il ripristino della piena operatività del sistema, in seguito all'occorrenza di qualsiasi evento limitativo dell'erogazione del servizio, anche tramite opportuni backup periodici;
- la piena operatività e la continuità del servizio anche durante gli interventi di aggiornamento del sito (piattaforma, moduli *core* o aggiuntivi, database, server di streaming video).

Allo scopo della valutazione di questi aspetti, la società partecipante alla gara allegherà all'offerta la descrizione dettagliata delle architetture fisica e logica della soluzione proposta.

Ad ogni buon fine si elencano, nella tabella riportata di seguito, le **caratteristiche minime** richieste per l'hardware ed il software:

Caratteristiche di ciascun server virtuale	
Numero vCPU	minimo 12
Memoria (RAM)	almeno 48 GB
Dimensione minima utilizzabile della memoria di massa	almeno 100 GB
Tipo storage	SSD
Banda minima garantita verso l'esterno del provider	50 Mbps

Caratteristiche dello storage utilizzato dall'infrastruttura di virtualizzazione	
Ridondanza	Storage in tecnologia RAID, duplicato (copie sincronizzate) con backup giornaliero
Dimensione minima utilizzabile della memoria di massa	almeno 3 TB
Tipo storage	SSD/SAN/SAS/SATA

Caratteristiche del firewall (in comunione per le infrastrutture sopra citate)	
Firewall	Hardware HA

La richiesta relativa al supporto dei protocolli di posta elettronica si riferisce ad un servizio che garantisca almeno:

- la disponibilità di un numero di caselle di posta elettronica (inferiore a 50), afferenti al dominio del sito ospitato;
- la disponibilità di un pannello di controllo per la gestione di tali caselle di posta;
- la possibilità di invio di messaggi di posta elettronica dal citato sistema Drupal per la newsletter giornaliera; a tale proposito il mail server dovrà garantire l'invio di una singola istanza di newsletter tutti i giorni feriali a circa 20.000 utenti iscritti alla medesima in un tempo massimo di 8 ore consecutive.

Caratteristiche del software¹	
Sistema operativo	Linux (o sue derivazioni)
Linguaggio di script	PHP >= 5.5.9
DBMS	MySQL >=5.5.3, con pannello di amministrazione
Web server	Apache >=2.x oppure Nginx >= 1.8.x

¹ Le versioni software indicate come minime saranno aggiornate dal fornitore, su richiesta del committente o per esigenze di sicurezza, con una procedura pianificata e concordata tra le due parti.

2.2 ASSISTENZA

L'aggiudicataria dovrà assistere il cliente nelle attività di:

- configurazione e gestione di applicativi;
- risoluzione di problemi urgenti relativi all'amministrazione del data base e del sistema in genere mediante linea diretta garantita 24 ore; a tale proposito dovrà essere fornito un sistema di trouble ticketing web e forniti numeri di telefono con reperibilità continuativa, questi ultimi per la risoluzione di problemi gravi (ad es., indisponibilità del sito web);
- installazione e configurazione di qualunque software a richiesta del cliente¹ (con documentata attività di valutazione della compatibilità);
- installazione e configurazione di un certificato SSL per 1 dominio (da acquistare da parte dell'aggiudicataria, con durata pari al servizio di hosting richiesto);
- configurazione del dominio principale (attivazione del server web e mail (smtp/pop/imap));
- a richiesta dovranno essere fornite gratuitamente le immagini (export) delle macchine virtuali.

2.3 LIVELLI DI SERVIZIO

L'aggiudicataria dovrà assicurare un livello di servizio che garantisca:

- la disponibilità del servizio in rete maggiore o uguale, per ogni anno, al 99,5% del tempo di riferimento. Per ogni mezzo punto percentuale di scostamento sarà applicata una penale pari al 1,25% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione. La misura dovrà essere effettuata mediante la sottoscrizione (a carico dell'aggiudicataria) di un servizio di monitoraggio (c.d. "sonda"), offerto da un operatore esterno, che garantisca il controllo della raggiungibilità del server da molteplici luoghi nel mondo e della operatività del web server con una frequenza di un minuto. Le credenziali di accesso per la consultazione dei risultati del monitoraggio dovranno essere assegnate ad utenti che saranno indicati dall'Agenzia;
- la banda minima di connessione alla rete del fornitore, per ogni anno, per almeno il 99% del tempo di riferimento. Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione sarà applicata una penale pari allo 0,9% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione. La metodologia di verifica per questo livello di servizio sarà concordata fra le parti.

¹ Tutte le formalità legate ad eventuali licenze d'uso di software aggiuntivo, installato su richiesta dell'Agenzia, saranno a carico dell'Agenzia stessa.

3. RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE

La società partecipante alla gara dovrà dichiarare che l'erogazione del servizio ed i sistemi coinvolti soddisfano pienamente tutti i dispositivi di legge vigenti.

4. SICUREZZA

4.1 PIANO DELLA SICUREZZA

La società partecipante alla gara dovrà presentare, in sede di Offerta tecnica, il Piano della Sicurezza del Centro Servizi. Nei punti che seguono sono indicati i **requisiti minimi** che tale Piano deve prevedere. Il Piano della Sicurezza predisposto dall'offerente è soggetto ad approvazione da parte dell'Agenzia, che ne può richiedere le variazioni che ritiene opportune. L'Agenzia si riserva, inoltre, la facoltà di richiedere, ogni volta che lo reputi opportuno, una revisione del Piano della Sicurezza del Centro Servizi.

4.2 SICUREZZA FISICA

- 1° I locali ospitanti i sistemi (di seguito, "i locali") dovranno essere localizzati in Unione Europea e dotati di idonei sistemi per la protezione da accessi non autorizzati;
- 2° i locali dovranno essere sorvegliati 24h/24, per tutti i giorni dell'anno. Sarà considerato titolo di preferenza la presenza di dispositivi automatici di rilevazione delle intrusioni ed un sistema di allarme integrato con i processi di sorveglianza;
- 3° il personale che potrà accedere ai locali deve essere formalmente autorizzato; dovranno essere registrati sia il rilascio che la revoca dell'autorizzazione. L'Agenzia si riserva il diritto di visionare questa informazione;
- 4° l'accesso ai locali dovrà essere regolato mediante dispositivi per il controllo degli accessi. Il sistema di controllo accessi dovrà consentire l'accesso singolo e saranno valutati come titoli preferenziali la presenza di dispositivi di identificazione a più fattori (p.e. smart card + P.I.N.; smart card + dispositivo biometrico);
- 5° dovranno essere presenti, attivi e gestiti i dispositivi per garantire la continuità dell'energia elettrica per i sistemi e gli apparati di connettività;
- 6° dovranno essere presenti ed attive le contromisure per le minacce di natura dolosa, accidentale o naturale, che possono comportare l'interruzione della continuità dei servizi. Sarà valutato quale criterio preferenziale la presenza ed attivazione di un piano di *Disaster Recovery* e *Business Continuity* (da presentare in sede di offerta);

7° gli apparati di rete dovranno essere separati dai sistemi e chiusi a chiave in un armadio dedicato. L'accesso all'armadio ed alle chiavi deve seguire la stessa politica di accesso ai locali.

4.3 SICUREZZA LOGICA

L'aggiudicataria deve nominare un proprio "Responsabile della sicurezza dei servizi erogati dal Centro Servizi".

Dopo la prima installazione e configurazione dei sistemi e prima di porli in produzione sarà prodotta una relazione dettagliata sugli interventi finalizzati ad incrementare e mantenere nel tempo il livello di sicurezza dei sistemi (c.d. *hardening*). Tale relazione verrà inviata all'Agenzia.

Una relazione analoga a quella sopra descritta dovrà essere prodotta per ogni installazione successiva.

L'Agenzia si riserva il diritto di verificare la corrispondenza di quanto descritto nelle relazioni di cui ai punti precedenti, a quanto realmente messo in opera.

Dovrà essere tenuta traccia di qualsiasi attività di manutenzione (operatori, tipo di intervento, data e ora).

Le registrazioni di sicurezza devono essere protette da modifiche non autorizzate.

L'Agenzia si riserva il diritto di richiedere ed analizzare tali registrazioni.

Inoltre, i sistemi dovranno essere configurati in modo da assicurare almeno:

- 1) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- 2) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- 3) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti correttamente autenticati ed autorizzati; nello specifico, l'accesso da interfaccia web al/ai database dovrà essere consentito con un doppio livello di password;
- 4) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne la identificazione;
- 5) le registrazioni di sicurezza devono essere protette da modifiche non autorizzate;
- 6) l'indipendenza e la protezione (isolamento) dei dati;
- 7) l'applicazione delle patch di sicurezza per i sistemi operativi e per i servizi nel più breve tempo possibile, garantendo al contempo la compatibilità con i servizi esistenti.

Il tempo massimo tra il rilascio e l'installazione delle patch critiche non potrà superare le 48 ore. Il carattere di criticità delle patch sarà attribuito anche secondo le indicazioni dei principali organismi, pubblicamente riconosciuti, di rilevazione dei rischi di sicurezza relativi ai software.

4.4 SICUREZZA DELLA RETE

La rete dovrà essere dotata di sistemi di protezione aggiuntivi al firewall (per es. IDS/IPS e antivirus). Costituirà titolo preferenziale l'esclusività di tali sistemi rispetto alla rete ed agli apparati oggetto della fornitura.

Dovranno essere accessibili dalla rete geografica unicamente i servizi che verranno concordati successivamente tra le parti.

Dovrà essere garantito l'isolamento dei servizi esposti rispetto alle altre reti eventualmente presenti, a meno di esplicita richiesta/autorizzazione dell'Agenzia.

Sarà valutata quale titolo di preferenza la segmentazione fisica degli apparati di connessione di rete dalle altre reti eventualmente presenti.

4.5 SICUREZZA ORGANIZZATIVA

L'aggiudicataria dovrà garantire politiche e procedure di sicurezza formalizzate che coprano almeno i seguenti aspetti (i relativi manuali, anche in forma di sintesi, da allegare all'offerta):

- 1) identificazione delle figure professionali e del personale che gestirà i servizi oggetto della fornitura;
- 2) accesso fisico del personale agli edifici in cui sono situati apparati;
- 3) accesso fisico del personale ai locali contenenti apparati;
- 4) accesso da parte di personale esterno (fornitori, addetti alla manutenzione, visitatori, etc.);
- 5) gestione degli strumenti per l'accesso ad eventuali casseforti ed armadi blindati (combinazioni delle casseforti, chiavi degli armadi, etc.);
- 6) gestione degli archivi cartacei (regole per la conservazione, modalità di consultazione, eventuale registrazione degli accessi, etc.);
- 7) gestione di eventi imprevisti;
- 8) ripristino dell'interruzione dell'erogazione di energia elettrica;
- 9) gestione delle anomalie hardware e software;
- 10) procedure di escalation in caso di eventi dolosi, accidentali o naturali lesivi della continuità dei servizi;
- 11) modalità di verifica circa il rispetto delle norme e delle procedure di sicurezza in essere.

5. OBBLIGHI E PRESCRIZIONI PARTICOLARI

L'Agenzia si riserva la facoltà di accertare, in qualunque momento e con le modalità che riterrà più opportune, l'esatto adempimento da parte dell'aggiudicataria di tutti gli obblighi contrattuali.

L'Agenzia, nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni non proceda secondo quanto stabilito contrattualmente dalle parti, si riserva di fissare un congruo termine entro il quale l'aggiudicataria dovrà attenersi alle

prescrizioni e ordini che verranno impartiti.

Nel caso di violazione alle prescrizioni e ordini impartiti, trascorso inutilmente il termine fissato per conformarsi a quanto stabilito, l'Agenzia avrà la facoltà di procedere alla sospensione del servizio e unilateralmente di recedere dal contratto, salvo il diritto di chiedere il risarcimento del danno, secondo quanto previsto dal Codice Civile.

Con la partecipazione alla procedura ciascuna società partecipante prende atto ed accetta che:

- le prestazioni sono soggette alla piena osservanza di tutte le condizioni contenute nelle normative vigenti all'atto del suo affidamento o che nel corso di esso dovessero venire emanate o che abbiano comunque applicabilità durante il periodo contrattuale, compresi i regolamenti e le prescrizioni regionali e comunali vevoli nel luogo ove vengono espletate tutte le attività prescritte;
- l'aggiudicataria per il solo fatto di sottoscrivere il contratto, riconosce di aver ricevuto tutti gli elementi necessari per la piena identificazione dell'oggetto delle prestazioni.

Con la sottoscrizione del contratto, inoltre, l'aggiudicataria implicitamente ammette e dichiara di:

- aver attentamente vagliato tutte le circostanze generali e particolari di tempo, di luogo e contrattuali, relative alle prestazioni ed ogni e qualsiasi evento contingente in grado di influire sui prezzi dell'offerta e sull'esecuzione;
- avere l'idoneità giuridica e le risorse tecniche, umane e finanziarie necessarie per procedere all'esecuzione delle prestazioni, i migliori sistemi e le regole dell'arte e di essersi assicurata o di potersi assicurare una congrua fornitura dei materiali di scorta e impiego di mano d'opera occorrenti per soddisfare pienamente le esigenze del servizio e gli eventuali imprevisti.

La società aggiudicataria non potrà, quindi, mai eccepire la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati e non considerati, a meno che tali elementi non appartengano alla categoria delle cause di forza maggiore contemplate dal codice civile, in quanto non escluse per patto espresso contrattuale.

IL RESPONSABILE DEL
PROCEDIMENTO
Ing. Andrea Barcellona
Firmato digitalmente

L'originale è archiviato presso l'Ufficio emittente