



PROVINCIA DI TORINO  
ALLEGATO TECNICO I ALLA CONVENZIONE  
SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E  
DEI POSTI DI LAVORO  
ANNO 2015

Pag. 1 di 41



PROVINCIA DI TORINO

ALLEGATO TECNICO ALLA CONVENZIONE

SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E DEI POSTI DI  
LAVORO

ANNO 2015

## SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	3
2. PERIODO DI EROGAZIONE.....	3
3. MODALITÀ PER L'ASSISTENZA ALL'UTENZA DELL'ENTE.....	3
3.1 ORARI E RIFERIMENTI.....	3
4. REPORTISTICA SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO.....	3
5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI.....	5
6. SERVIZI IN CONTINUITÀ E SERVIZI AD HOC STANDARD – DESCRIZIONE.....	6
Servizi di comunicazione e accesso.....	7
Servizi di comunicazione.....	7
Servizi di accesso.....	10
Identità digitale.....	12
Servizi Infrastrutturali.....	13
Servizi di data center.....	13
Servizi Cloud.....	16
Servizi ServerFarm Enterprise.....	17
Servizi di sicurezza ICT.....	18
Servizio di Networking e VoIP.....	20
Servizi di end-point management.....	39

## 1. INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce l'*Allegato tecnico I* alla Convenzione tra CSI e Provincia di Torino e contiene i Servizi di Business commissionati dall'Ente per quanto concerne i servizi di gestione dell'infrastruttura e dei posti di lavoro

## 2. PERIODO DI EROGAZIONE

Il servizio viene erogato dal 01/01/2015 al 31/12/2015

## 3. MODALITÀ PER L'ASSISTENZA ALL'UTENZA DELL'ENTE

Per ogni servizio di business descritto nei seguenti capitoli e per ogni voce di catalogo è possibile contattare l'assistenza di primo livello del CSI-Piemonte per richiedere supporto o per inoltrare una segnalazione.

### 3.1 ORARI E RIFERIMENTI

Gli orari nei quali il CSI-Piemonte garantisce la presenza di uno o più operatori per la presa in carico della segnalazione e la successiva gestione è il seguente:

LUNEDÌ - VENERDÌ  
9.00 – 18.00

Il numero di telefono da chiamare è unico per tutte le segnalazioni ed è il **011-0824567**.

Fuori dagli orari di servizio o nei casi in cui gli operatori fossero tutti occupati o indisponibili è sempre possibile scrivere una mail per inoltrare la segnalazione o per chiedere di essere richiamati.

Per tutti gli Ambiti previsti nel presente allegato la casella mail a cui fare riferimento è la seguente:

**HD\_PDL\_PRTO@csi.it**

### 3.2 PRESIDIO

Qualora, al fine di migliorare l'erogazione dei servizi sia previsto un presidio, il CSI concorda con la Provincia le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali, ove possibile, devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire, e la sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

## 4. REPORTISTICA SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Sono qui specificati gli indicatori, tra quelli elencati nel *Catalogo dei Servizi di Business* del CSI Piemonte, che sono forniti periodicamente all'Ente.

Per quanto concerne la reportistica sui volumi verranno riportate le informazioni in merito a:

- Volumi e tipologia delle richieste infrastrutturali (6.4.3 del Catalogo)

Per quanto concerne la reportistica sui tempi di lavorazione di una richiesta di assistenza verranno riportate le informazioni in merito a:

- Accoglienza e tracciatura (6.2.1 del Catalogo)
  - o Il report riporterà la percentuale di chiamate abbandonate oltre i 60 secondi rispetto al totale delle chiamate pervenute al centro unico di contatto;
    - target previsto 30%
- Assistenza fonia e dati (6.2.2 del Catalogo)
  - o L'indicatore può essere specializzato per tipologia di richiesta:
    - Richiesta di servizio (request);
    - Malfunzionamento (incident)
      - Malfunzionamento su collegamento WAN
      - Malfunzionamento su componenti core e/o PBX di sede
      - Malfunzionamento su singola presa dati o singolo telefono
  - o Il report riporterà i tempi di risoluzione delle richieste con il seguente dettaglio:
    - entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre;
    - target previsto 85% entro le 16 ore;
- Assistenza hardware e pdl (6.2.3 del Catalogo)
  - o Il report riporterà i tempi di risoluzione delle richieste con il seguente dettaglio:
    - entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre;
    - target previsto 85% entro le 16 ore;
- Assistenza software pdl (6.2.4 del Catalogo)
  - o Il report riporterà i tempi di risoluzione delle richieste con il seguente dettaglio:
    - entro 8 ore, entro 16 ore, entro 32 ore e oltre;
    - target previsto 85% entro le 16 ore.
- Disponibilità complessiva del servizio di PEL e PEC
  - o Il report riporterà la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione (H24 x 365 gg), calcolata nel seguente modo:

$$D = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$$

dove:

D = disponibilità del servizio, espresso come valore percentuale

M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione

d<sub>j</sub> = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, ad esclusione dei fermi programmati

T = Periodo di osservazione, espresso in ore, definito come T=24h x 60 min x GToss

GToss = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (Toss) espresso in mesi.

Toss= 3 (tre) mesi solari consecutivi a partire da gennaio, aprile, luglio e ottobre.

- Target previsto 99,9% per la PEL
- Target previsto 99,8% per la PEC

Il tempo indicato, ad eccezione dei servizi di PEL e PEC, viene calcolato in base alle regole definite nel Catalogo al capitolo 6.1.5.

Il periodo di osservazione per il calcolo delle misurazioni e conseguentemente di produzione della reportistica sopra indicata è stato concordato in 3 (tre) mesi.

## 5. DOCUMENTI E RIFERIMENTI

- Catalogo dei Servizi di Business dove sono consultabili la tassonomia e le singole descrizioni dei servizi indicati nel seguito del presente documento.



## 6. SERVIZI IN CONTINUITÀ E SERVIZI AD HOC STANDARD – DESCRIZIONE

Di seguito sono descritti i servizi di business e le voci di catalogo raggruppate per ambito.

La descrizione dettagliata dei servizi è consultabile nel “Catalogo dei Servizi di Business” nei casi in cui questi sono standard, mentre sono dettagliati nei successivi paragrafi quando sono realizzati ad hoc esclusivamente per la Provincia di Torino.

**SERVIZI DI COMUNICAZIONE E ACCESSO**

**Servizi di comunicazione**

**PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Servizi di comunicazione	Posta Elettronica	Servizio base
		Servizi aggiuntivi
	Posta Certificata PEC	Postecert - Servizio Base
		Postecert - Servizi aggiuntivi
		Infocert - Servizio Base
		Infocert - Servizi aggiuntivi
	Domini Internet	Servizio base
	Servizio Streaming	Sometimes live streaming - Servizio base
Sometimes live streaming - Servizi aggiuntivi		
Supporto Specialistico		

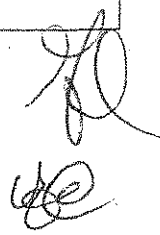
Nel seguito sono dettagliati alcuni dei servizi elencati nella precedente tabella.

**SERVIZI DI COMUNICAZIONE - POSTA ELETTRONICA (SCA01)**

Il servizio di Posta Elettronica è composto da 2006 caselle, per un totale di 470 GB occupati su 652 GB, così distribuite:

DA	A	N.ro Caselle
20MB	200MB	1189
220MB	900MB	646
1GB	1,8GB	97
2.1GB	4,5GB	59

(aggiornamento: agosto 2014)



### SERVIZI DI COMUNICAZIONE - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (SCA02)

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è composta da 88 caselle, così distribuite:

Fornitore	Tipo caselle	N.ro Caselle	Dimensione casella
Postecom		33	1 GB
Legalmail	Standard	54	1 GB (+ 1 GB di archivio di sicurezza)
	Massiva	1	Nessun limite dimensionale preimpostato

### SERVIZI DI COMUNICAZIONE - DOMINI INTERNET (SCA03)

Obiettivo del servizio è mantenere i domini internet e svolgere tutte le attività correlate, quali la registrazione e l'aggiornamento annuale al NIC Italia e a Dominiando.

Elenchiamo i domini esistenti per i quali viene annualmente e tacitamente proposto il rinnovo:

Nome Dominio	Data Registrazione	Scadenza
rif torino.it	23/09/2008	23/09/2014
areametropolitana.torino.it	06/11/2012	06/11/2014
cittametropolitana.torino.it	06/11/2012	06/11/2014
provinciametropolitana.torino.it	06/11/2012	06/11/2014
orientarsi.it	13/05/2003	15/12/2014
pratichepa.it	24/01/2012	24/01/2015
provincia.to.it	29/01/1996	29/01/2015
provincia.torino.it	29/01/1996	29/01/2015
buoneinpratica.it	25/11/2002	01/02/2015
ascoltaletuescelte.it	30/11/2012	03/02/2015
praticheperledilizia.it	18/02/2010	18/02/2015
serviziiperledilizia.it	18/02/2010	18/02/2015
beataladifferenziata.it	21/02/2012	21/02/2015
praticheperledilizia.it	04/03/2010	04/03/2015
boscoterritorio.it	28/02/2002	19/03/2015
unioneprovincepiemontesi.it	14/04/2011	14/04/2015
salonesviluppocale.it	16/04/2003	16/04/2015





PROVINCIA DI TORINO  
ALLEGATO TECNICO I ALLA CONVENZIONE  
SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E  
DEI POSTI DI LAVORO  
ANNO 2015

Pag. 9 di 41

Nome Dominio	Data Registrazione	Scadenza
ozwillo.it	18/04/2015	18/04/2015
serviziperlimpiego.it	20/04/2009	20/04/2015
centrovirtualelavoro.it	21/04/2009	21/04/2015
cpionline.it	21/04/2009	21/04/2015
tyrec4life.eu	08/05/2012	28/04/2015
montagnalavoro.it	27/09/2001	08/06/2015
science-center.torino.it	30/06/2000	30/06/2015
torinoscienza.it	05/07/2000	05/07/2015
imprenditoripersonali.torino.it	18/07/2003	18/07/2015



## Servizi di accesso

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Servizi di accesso	Gestione bollatori e badge	Servizio bollatori - Servizio base
		Servizio bollatori - Servizi aggiuntivi
		Gestione badge – Servizio base

### GESTIONE BOLLATORI E BADGE - SERVIZIO BOLLATORI (SCA04)

Obiettivo del servizio è di erogare il servizio di manutenzione ed assistenza dei bollatori dell'Ente. Il totale dei bollatori in assistenza e manutenzione al momento di redazione del presente documento è 33.

Di seguito l'elenco dei bollatori in servizio alla data del 31/08/2014:

Modello	Nome	Localizzazione
isotech-G	ISO1	SCALONE PRINC.V.M.VITTORIA
isotech-G	ISO10	CORSO INGHILTERRA 7 - BOLL4
isotech-G	ISO11	CPI PINEROLO VIA ALPI COZIE
isotech-G	ISO12	VIA G.FERRARI 1 P.T.
isotech-G	ISO13	CORSO INGHILTERRA 7 - BOLL3
isotech-G	ISO14	CORSO INGHILTERRA 7 - BOLL2
isotech-G	ISO15	VIA COAZZE 18 - BOLL1
isotech-G	ISO19	VIA CASTELGOMBERTO 73
isotech-G	ISO2	ATTIGUO URP V.M.VITTORIA
isotech-G	ISO20	CHIVASSO
isotech-G	ISO21	CPI MONCALIERI C.SO SV 10D
isotech-G	ISO23	CPI PINEROLO C.SO TO 324
isotech-G	ISO24	CPI SETTIMO
isotech-G	ISO25	CPI RIVOLI
isotech-G	ISO26	CPI IVREA C.SO VERCELLI 136
isotech-G	ISO27	CPI SUSÀ V.M.LIBERTA 6
isotech-G	ISO28	CPI CIRIÈ VIA BANNA 14
isotech-G	ISO29	CPI CUORGNE VIA IVREA
isotech-G	ISO3	SCALA PERSONALE V.M.VITTORIA

Modello	Nome	Localizzazione
isotech-G	ISO30	CPI CHIERI VIA V.EMANUELE II-1
isotech-G	ISO31	CPI CARMAGNOLA V.GIOLITTI 32
isotech-G	ISO32	CPI ORBASSANO STR.RIVALTA 14
isotech-G	ISO33	CPI VENARIA VIA L.VINCI 50
isotech-G	ISO34	CORSO INGHILTERRA 7 - BOLL1
isotech-G	ISO4	CIRC.LANZO V.UMBERTO I-7
isotech-G	ISO5	CIRC.SUSA VIA COUVERT 21
isotech-G	ISO6	P.ZZA CASTELLO - PREFETTURA
isotech-G	ISO7	VIA BOLOGNA 153 - BOLL1
isotech-G	ISO8	VIA BOLOGNA 153 - BOLL2
isotech-G	ISO9	V.M.VITTORIA 16 - SCALA C
isotech-G	pllanza02	via Sordi 13 Grugliasco
isotech-G	Ttingh05	Corso Inghilterra n.7
isotech-G	tt-umapine1	via S.Giuseppe 39 - Pinerolo



## Identità digitale

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

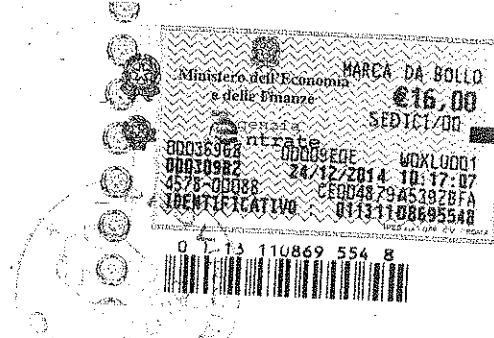
Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Identità digitale	Mantenimento Applicativo	



**SERVIZI INFRASTRUTTURALI**

**Servizi di data center**

**PERIMETRO DEL SERVIZIO**



Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Servizi di data center	Colocation e monitoraggio	Colocation
		Monitoraggio
	Servizi di storage, backup e replica dati	Servizi di backup
		Spazio disco fruibile via rete (NAS)
	Servizi di supporto e consulenza	Storage per server virtuali
		Servizi di gestione sistemistica

**COLOCATION E MONITORAGGIO - SERVIZI DI COLOCATION E SERVER VIRTUALE**

La Provincia di Torino, oltre ad utilizzare servizi applicativi gestiti da CSI-Piemonte, provvede in autonomia all'identificazione di soluzioni software di terze parti che vengano giudicate dall'Ente come adeguate per specifiche esigenze.

In questi casi non è possibile garantire la coerenza di tali soluzioni con i processi di sviluppo, testing e gestione della Server Farm del CSI Piemonte, per cui è previsto che, qualora l'Ente richieda al CSI di attestare tali servizi presso il proprio CED, possa avvalersi di servizi di *housing/hosting*.

Tali servizi rappresentano soluzioni che, se da un lato sono poste in essere per garantire all'Ente la possibilità di utilizzare soluzioni autonomamente identificate, dall'altro costituiscono delle eccezioni all'architettura generale sulla quale è incentrata la Server Farm.

Nella tabella successiva sono riportati i servizi di housing (in Virtual Farm o meno) attualmente a disposizione della Provincia di Torino.

Progetto	Server		Applicativo	Referente	Gestione
	Virtuale	Fisico			
OTX		1	OTX application server	Manlio Michelin (Provto)	Fornitore - Divitech
		1	OTX avm		
		1	OTX db server		
Provibus		1	Provibus	Manlio Michelin (Provto)	Fornitore - Divitech
Infocity		1	Infocity	Manlio Michelin (Provto)	Fornitore - Divitech
INAIL	1		Advantage - Application server	Manlio Michelin (Provto)	Fornitore - Sintesi spa
	1		Db server		DBA - Sintesi spa Sistema operativo - CSI
Formazione Professionale	1		Formazione Professionale	Manlio Michelin - Angelo Nastasi (Provto)	Fornitore
IPPC	1		IPPC - Risorse Idriche e Qualità dell'aria	Marco Menegolli (Provto) / Luca Viarengo (CSI)	Fornitore - Abaco
Ecodata			Ecodata (sullo stesso server di IPPC)	Marco Menegolli (Provto) / Luciano Zamponi (CSI)	Fornitore - Ecodata
Tool indagine spostamenti casa-lavoro	1		Tool indagine spostamenti casa-lavoro	Marco Menegolli (Provto) / Luciano Zamponi (CSI)	Fornitore - Muoversi srl
Controllo Partecipate	1		Controllo Partecipate	Massimo Massimino (Provto)	Fornitore - ADS (Finmatica)
Rassegna Stampa	1		Eco della Stampa	Ufficio Stampa	Fornitore - Eco della Stampa

#### SERVIZI DI STORAGE, BACKUP E REPLICA DATI - SERVIZI STORAGE

L'infrastruttura NAS centralizzata mette a disposizione in maniera sicura e flessibile spazi disco per la memorizzazione dei dati con una gestione "gerarchica" del dato, che consenta di differenziare a seconda dell'importanza la tipologia dei dischi utilizzati per la creazione dei volumi e relativi file system. Per mezzo della S.A.N di produzione si dovranno quindi avere a disposizione più "livelli" di storage (SAS, SATA, etc.) dai quali prelevare le risorse disco da esportare ai server applicativi.

Attualmente l'insieme dei file system distribuiti su vari singoli server NAS è stato completamente centralizzato.

Lo spazio disco a disposizione dell'Ente, nell'ambito della presente convenzione, è dimensionato fino ad un massimo di 7 TB.

Attualmente (Settembre 2014) la dimensione totale di storage occupato è pari a 4.986 GB

**SUPPORTO TECNICO SISTEMISTICO - GESTIONE SERVER**

Il servizio di gestione sistemistica ha come oggetto il file system dei sistemi e dei database della Server Farm e tutti i server applicativi oggetto della convenzione

Di seguito l'elenco degli hostname gestiti per la Provincia di Torino

Hostname	FISICO/VFARM	Sistema Operativo	CPU	RAM
vm-acssrv1.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	2	4096
vm-acssrv2.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	2	4096
vm-formprof.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	1	524
vm-mobility.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	2	2048
vm-ptosvil.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	1	1024
wfprov1.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	1	524
wfprov2.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	1	524
wfprov2-new.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	2	2048
wfprov3.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	1	524
wfprov4.provincia.torino.it	vfp-esx	Linux	1	524
aenv-provto.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	1	1016
catastrade.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	2	1024
epoprovto.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	4	2048
srvsms01.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	4	2048
srvsms02.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	2	2048
vm-advantage.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	1	1024
vm-concilia.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	1	2048
vm-conpart.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	2	4096
vm-guardfaun.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	1	2048
vm-ippc.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	2	4096
vm-srvdb01.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	2	4096
vm-srvnet01.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	1	1024
vm-srvrap01.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	1	2048
winad.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	1	1024
vm-ptoappl.provincia.torino.it	VFarm	Linux RH 4	2	4096
vm-ptoldap.provincia.torino.it	VFarm	Linux RH 5.7	1	2048
vm-proxy.provincia-new (africa.csi.it)	vfp-esx	Linux RH 5.9	2	2048
winaddc02.ad.provincia.torino.it	vfp-esx	Windows	1	1024
radextext.provincia.torino.it	IBM XSeries 345 TYPE 8670-61X	Windows 2000 Server	2	2048
radexint.ad.provincia.torino.it	IBM XSeries 345 TYPE 8670-61X	Windows 2000 Server	2	2048
srvfs01.ad.provincia.torino.it	MITAS SUPERSERVER 6014P-82R	Windows 2003 Server	2	2048
srvwsus.ad.provincia.torino.it	MITAS SUPERSERVER 6014P-82R	Windows 2003 Server	2	2048



## Servizi Cloud

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Servizi Cloud	Servizi IaaS	Personal Share

Servizio sperimentale offerto:

N° utenti disponibili	Spazio disco disponibile totale
<i>10</i>	<i>100 Gb</i>

L'espansione di tale servizio oltre il perimetro sperimentale sopra indicato sarà oggetto di valutazione economica.





## Servizi ServerFarm Enterprise

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT
ServerFarm Enterprise	kGEM Enterprise Unix
	kGEM Small Unix
	kGEM Intel

Il perimetro dei servizi offerti nell'ambito dei Servizi Server Farm Enterprise è così costituito:

Tipologia Kgems	Quota Kgems Provincia Torino
kGEM Enterprise Unix	5,48
kGEM Small Unix	2,78
kGEM Intel	95,24



*[Handwritten signature]*

## Servizi di sicurezza ICT

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Servizi di sicurezza ICT	Gestione servizi di sicurezza ICT	Servizio base
		Virtual private network
		URL filtering (websense)
	Servizi professionali di sicurezza ICT	Consulenza privacy
		DPS ed Analisi dei Rischi
		Vulnerability Assessmen

### GESTIONE SERVIZI DI SICUREZZA ICT - SERVIZI DI VIRTUAL PRIVATE NETWORK

#### VPN IPSec Gestita

Il servizio è erogato per le sedi ove non è possibile attivare collegamenti privati su rete Rupar.

Il servizio è erogato presso le seguenti sedi:

- Rubiana, Fraz. Ciacia Tabone 56, Casa Cantoniera (Parco Colle del Lys)
- Torino, Via Rocco Scotellaro 35, Telelavoro c/o Versari

#### VPN SSL

Il servizio viene erogato secondo due modalità:

- VPN SSL PSNET: tale servizio è usufruibile da tutti gli utenti ed è attivabile tramite un portale di self-provisioning denominato PSNET (Portale dei Servizi di Rete). Tale servizio permette l'accesso alle risorse standard, concordate con il cliente, utilizzate dai dipendenti (es: Intranet, dischi di rete, applicazioni interne) in possesso di credenziale applicativa Iride
- VPN custom: tale profilo è attivato per fornitori o utenze con esigenze specifiche per la gestione da remoto di apparati o applicazioni interne. Rientrano in questa tipologia anche le VPN create per i servizi in Housing presso il CED del CSI Piemonte, la cui valorizzazione economica è inclusa nel servizio di housing dei fornitori.

### GESTIONE SERVIZI DI SICUREZZA ICT - SERVIZIO DI URL FILTERING

Il servizio è erogato secondo le modalità previste dal catalogo dei servizi.

Nell'ambito della presente convenzione sono previste 2.400 licenze di servizio corrispondenti al numero di client sulla rete dell'Ente (LAN e WiFi) che usufruiscono del servizio di navigazione Internet protetto.

Con frequenza mensile vengono fornite le statistiche di navigazione aggregata estrapolate dalla piattaforma di URL filtering.

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

## Servizio di Networking e VoIP

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Servizio di Networking e VoIP	Gestione Servizi di Networking e servizi VoIP	Servizio gestione LAN
		Servizi VoIP
		Servizi fax Server
		Wi-fi pubblico
		Wi-fi aziendale
	Connettività	Collegamenti geografici e accesso alla rupar
	Manutenzione Rete e VoIP	
Servizi di supporto e consulenza	Consulenza specialistica	

### GESTIONE SERVIZI DI NETWORKING E SERVIZI VOIP - SERVIZIO DI GESTIONE LAN

Il servizio è erogato secondo le modalità indicate nel catalogo dei servizi sugli apparati di rete indicati nelle tabelle seguenti.

- Torino Via Maria Vittoria, 12

Descrizione	Quantità
NORTEL 8600	2
NORTEL 5520	19
NORTEL 5530	18
CISCO C3550	2
CISCO C3550-12G	1
CISCO 2800	1
CISCO 3700	1

- Torino C.so Inghilterra, 7



PROVINCIA DI TORINO  
ALLEGATO TECNICO I ALLA CONVENZIONE  
SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E  
DEI POSTI DI LAVORO  
ANNO 2015

Pag. 21 di 41

Descrizione	Quantità
NORTEL 8600	2
NORTEL 5520	34
NORTEL 5530	34

- Torino Via Ferrari, 1



Descrizione	Quantità
CISCO C1760	2
HP-PROCURVE 5304XL	4

- Torino P.zza Castello, 205

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	2

- Torino Bologna, 153

Descrizione	Quantità
CISCO C2970	1
HP-PROCURVE 5304XL	5

- Torino via Castelgomberto, 75

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Torino Via Coazze 18

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL con modulo PoE	1

- Torino Via Brione 85

Descrizione	Quantità
CISCO C3550	1

- Grugliasco C.so Allamano, 131

Descrizione	Quantità
CISCO C3550	1

- Grugliasco Via Sordi 13 (Magazzini Meccanici)

Descrizione	Quantità
CISCO ME 3400	1

Novembre 2014

CISCO C3550	3
-------------	---

- Carmagnola Piazza Martiri, 22

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Chieri via Vittorio Emanuele II, 1

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Chivasso via Lungo Piazza d'Armi, 6

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Ciriè via Banna, 14

Descrizione	Quantità
CISCO C1760	1
HP-PROCURVE 5304XL	2

- Cuorgnè via Piave ang. Via Ivrea

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Ivrea via C.so Vercelli, 136

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	2

- Lanzo via Umberto I, 7

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Moncalieri corso Savona, 10/D

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Orbassano strada Rivalta, 14

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Pinerolo corso Torino, 324

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Pinerolo Via San Giuseppe, 39

Descrizione	Quantità
CISCO CATALYST 3524 PVR	1
CISCO C1760	1

- Pinerolo piazza C.A Dalla Chiesa,12

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Rivoli via Dora Riparia, 4

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Settimo via Roma, 3

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Susa corso Couvert, 21

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Susa via Martiri della Libertà, 6

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Venaria via L. da Vinci, 50

Descrizione	Quantità
HP-PROCURVE 5304XL	1

- Caselle via Libero Grassi, 3

Descrizione	Quantità
D-LINK 8 porte 10BaseT	1

- Candia Strada Sottorivara, 1

Descrizione	Quantità
-------------	----------

Cisco Catalyst 3560	1
---------------------	---

- Sestriere Via Pinerolo

Descrizione	Quantità
Cisco Catalyst 3560	1

#### Presidio tecnico on-site

Il servizio di gestione LAN include un presidio tecnico on-site che viene configurato in base alle esigenze ed al perimetro economico concordato con il SIT ed è composto da risorse dedicate distaccate presso il cliente con competenze adeguate per svolgere le seguenti attività:

- Assistenza on-site per problematiche relative l'infrastruttura di rete LAN
- Attivazioni, traslochi e riconfigurazioni di terminali telefonici
- Attivazioni, traslochi e riconfigurazioni di attacchi di rete dati
- Riconfigurazioni di profili telefonici (abilitazioni, modifiche interni, configurazioni caselle vocali, ecc...)
- Apertura guasti delle linee telefoniche all'operatore telefonico da cui l'Ente acquisisce il servizio.

#### Gestione e manutenzione impianto di cablaggio

Il servizio include le attività di permuta di fonia e dati lato utente e lato permutatore che sono svolte dal personale di presidio.

Il servizio include inoltre le attività di:

- ripristino del cablaggio rame di fonia e dati in caso di guasti o malfunzionamenti fino alla presa utente;
- nuove attivazioni e/o spostamenti di punti rete doppi di distribuzione orizzontale fino ad un massimo di 25 punti rete doppi all'anno, in categoria 5e o 6 a seconda delle caratteristiche della rete dati del sito da cablare.

Il servizio sarà erogato presso le sedi della Provincia di Torino di cui alla Tabella 2.

Le richieste di nuove attivazioni e/o spostamenti di punti rete dovrà essere inoltrata al CSI-Piemonte almeno con una settimana di anticipo rispetto alla data di esecuzione.

#### **GESTIONE SERVIZI DI NETWORKING E SERVIZI VOIP - SERVIZI VOIP**

Il servizio VoIP erogato alla Provincia di Torino si articola sulle seguenti componenti:

- Servizio di telefonia su IP basato sulla soluzione Open Source SipXecs come descritto dal catalogo dei servizi



- Gestione dell'infrastruttura fonia pre-esistente installata presso le sedi della Provincia di Torino
- Gestione accounting del sistema telefonico

Servizio di telefonia su IP su soluzione Open Source

Il servizio descritto al presente paragrafo si colloca nell'ambito del progetto di evoluzione dell'infrastruttura telefonica dell'ente. Tale progetto prevede la migrazione delle sedi extra-metropolitane sul nuovo servizio di telefonia su IP erogato dal CSI Piemonte e basato sulla soluzione Open Source SipXecs.

Il servizio è erogato in **Modalità Hosted Gestita**: infrastruttura core ospitata presso la server farm CSI con assistenza e gestione completa del servizio fornita dal CSI Piemonte.

Il servizio comprende:

- la fornitura "a servizio", installazione e configurazione dei terminali telefonici IP e degli apparati gateway per interconnessione con la PSTN
- l'interconnessione tra l'attuale rete Nortel e il nuovo sistema di telefonia IP
- la gestione e manutenzione delle componenti del sistema.

I principali servizi di comunicazione offerti dalla soluzione sono:

- Servizi di chiamata e videochiamata (con telefoni IP o terminali softphone)
- VoiceMail con accesso multicanale (telefono, Web, e-mail)
- Risponditore automatico (IVR)
- Permessi di chiamata personalizzabili «a tempo»
- Portale Web per la personalizzazione del telefono e del profilo utente



Tali funzionalità, erogate direttamente dalla piattaforma VoIP, possono essere integrate dalle seguenti componenti che completano l'offerta di servizi di comunicazione:

- **Piattaforma di Unified Communication (OpenExchange)** che consente un accesso unificato a tutti i servizi di comunicazione complementari quali e-mail, chat, calendario, rubrica
- **Piattaforma Fax Server** per la gestione unificata e completamente digitale delle trasmissioni fax; tale sistema, basato sulla soluzione OpenText Rightfax, permette la sostituzione di tutti i fax fisici e la gestione dell'invio e ricezione fax tramite un'applicazione web o client.

Il servizio VoIP è attualmente erogato presso le seguenti sedi:

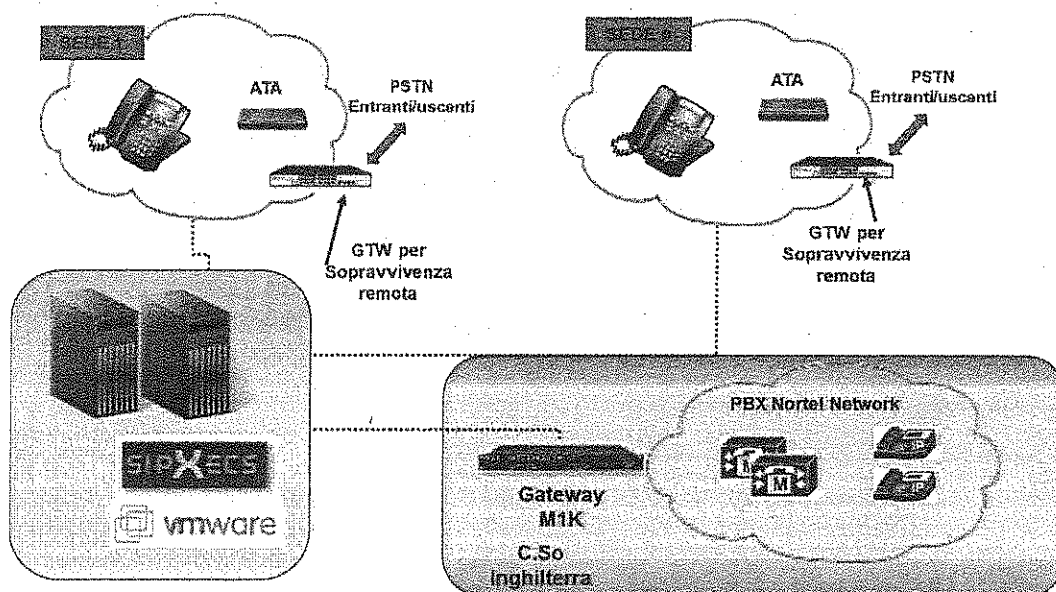
Cod.	Comune	Indirizzo	Tipologia	Centralino	ATA	Gateway PSTN	Tel IP
	Torino	Via Coazze 18	Uffici Provinciali	SipXecs	-	Audiocodes M800	60
	Torino	Via Brione 85	Uffici Provinciali	SipXecs	-	-	1

Attualmente l'infrastruttura del nuovo sistema VoIP della Provincia di Torino è costituita da tre Virtual Machine su Virtual Farm del CSI Piemonte sulle quali è predisposta la piattaforma applicativa SipXecs e tutti i servizi ad essa relativi in configurazione Alta Affidabilità per le funzionalità base di chiamata.

Le componenti infrastrutturali attestate presso le sedi remote sono le seguenti:

- Terminali telefonici IP PoE (Power over Ethernet)
- Appareti gateway per la gestione delle eventuali linee analogiche
- Appareti gateway per interconnessione linee PSTN

La figura seguente riporta l'architettura di massima del sistema.



### Gestione dell'infrastruttura fonia pre-esistente della Provincia di Torino

Il servizio consiste di tutte quelle attività necessarie a garantire il governo ed il buon funzionamento della infrastruttura telefonica interna dell'Ente, partendo dal controllo centralizzato (monitoraggio), all'analisi e la diagnosi dei malfunzionamenti, alla gestione dei "change" di configurazione ed all'aggiornamento della configurazione delle centrali telefoniche.

Il servizio include

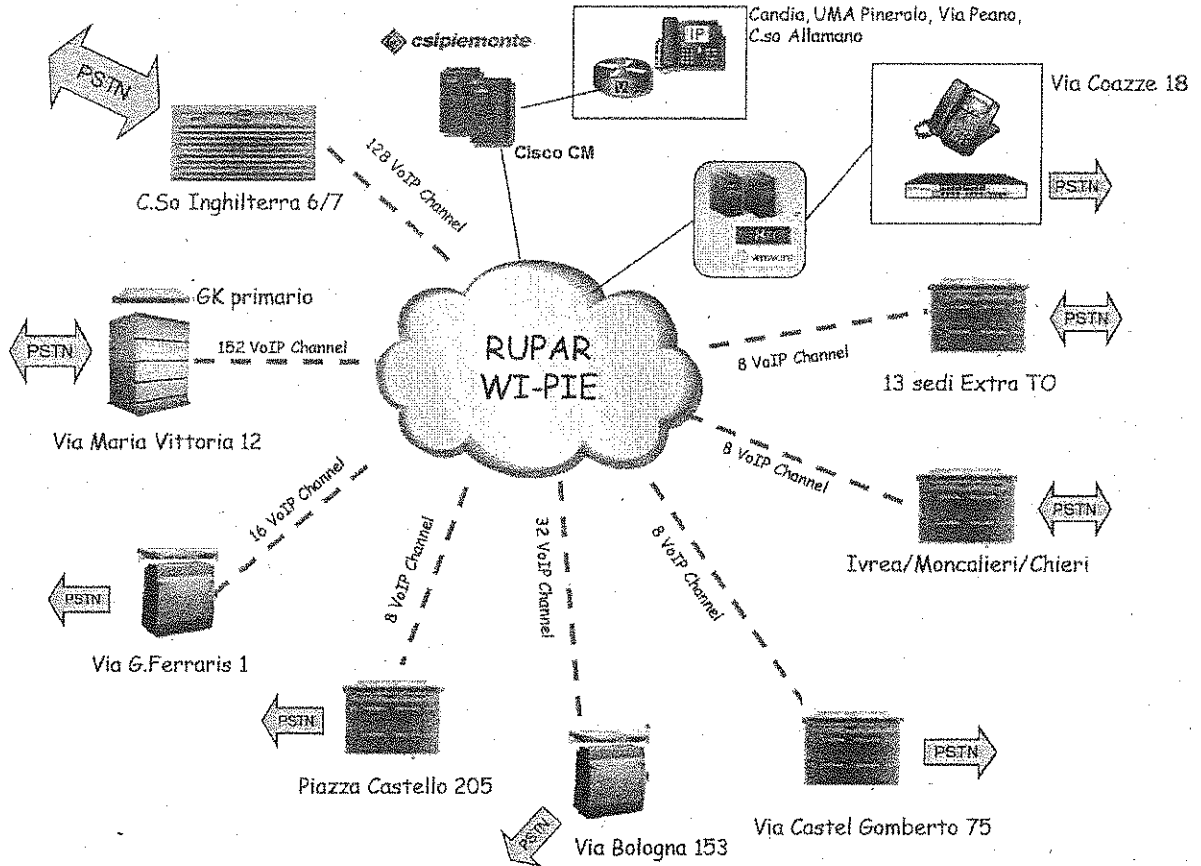
- La gestione dei guasti sulle centrali telefoniche
- La gestione dei change di configurazione sia per i profili utenti sia per le configurazioni avanzate di centrale telefonica
- La rilevazione e gestione dei guasti o malfunzionamenti sulle linee telefoniche pubbliche (PSTN) terminate sulle centrali telefoniche dell'Ente. L'attività prevede la verifica dello stato delle linee da centrale telefonica interna, la segnalazione del malfunzionamento all'operatore telefonico e le verifiche di funzionamento al termine dell'intervento di ripristino.
- La configurazione dei terminali telefonici e dei relativi servizi telefonici
- Configurazione dei servizi di casella vocale e IVR che prevede l'attivazione, profilazione e disattivazione delle caselle vocali associate agli interni telefonici dell'Ente e la configurazione, attivazione e disattivazione di messaggi IVR. L'infrastruttura che eroga il servizio di caselle vocali e messaggi IVR per le centrali Nortel è costituita da due server di tipo Nortel CallPilot dislocati presso la sede di Corso Inghilterra 6/7 e Via Maria Vittoria 12. L'attività non include la registrazione dei messaggi audio caricati sul sistema IVR che è a carico dell'Ente.
- Presidio tecnico on site che viene configurato in base alle esigenze ed al perimetro economico concordato con il SIT ed è composto di risorse dedicate distaccate presso il cliente con competenze adeguate per svolgere le seguenti attività:
  - Assistenza on-site per problematiche relative l'infrastruttura di telefonia interna
  - Attivazioni, traslochi e riconfigurazioni di terminali telefonici
  - Riconfigurazioni di profili telefonici (abilitazioni, modifiche interni, configurazioni caselle vocali, ecc...)
  - Apertura guasti delle linee telefoniche all'operatore telefonico da cui l'Ente acquisisce il servizio.

L'attuale infrastruttura della rete telefonica è costituita da 24 centrali Nortel e dal sistema VoIP Cisco su 6 sedi interconnesso tramite protocollo Q-sig. Il sistema di Telefonia su IP è utilizzato su centrali Nortel per le sedi di via Maria Vittoria e di C.so Inghilterra.

In figura vengono riportati lo schema complessivo dell'architettura di fonia della Provincia di Torino.



**Rete fonia della Provincia di Torino**





PROVINCIA DI TORINO  
ALLEGATO TECNICO I ALLA CONVENZIONE  
SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E  
DEI POSTI DI LAVORO  
ANNO 2015

Ministero dell'Economia e delle Finanze  
MARCA DA BOLLO €16,00  
SEDCI/00  
Entrate  
00036968 000090DE W0XLU001  
00030976 24/12/2014 10:16:48  
4578-00088 CA003960BF429053  
IDENTIFICATIVO 01131188695582  
U 1 15 110469 558 2

La tabella sotto riportata indica in dettaglio, su ciascuna sede con servizio fonia in gestione, il tipo di centrale telefonica installata e il numero di telefoni, digitali e analogici, che il sistema al momento della stesura del documento è in grado di supportare.

Nel caso di sedi Voip, Nortel e Cisco, il numero indica invece la consistenza dei telefoni IP installati.

Tabella I Riepilogo sedi e centrali telefoniche

Cod.	Comune	Indirizzo	Tipologia	Centralino	Licenze analogiche	Licenze digitali	Licenze IP
1001	Torino	V. Maria Vittoria, 12	Uffici Provinciali Torino	Nortel CS1000M	30	10	381
1002	Torino	C.so Inghilterra, 7	Uffici Provinciali Torino	Nortel CS1000E	70	-	850
1004	Torino	V. G. Ferrari, 1	Uffici Provinciali Torino	Nortel opz 11	104	32	-
1006	Torino	P.zza Castello, 205	Uffici Provinciali Torino	Nortel CS1000S	24	16	-
1101	Torino	V. Bologna, 153	Centro per l'impiego	Nortel opz 11	130	50	-
1102	Torino	V. Castelgomberto, 73	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	32	8	-
1103	Carmagnola	V. Giolitti, 32	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1104	Chieri	V. Vittorio Emanuele II, 1	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1105	Chivasso	V. Lungo P.zza d'Armi, 6	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1106	Cirie'	V. Banna, 14	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1107	Cuorgne'	V. Ivrea, 100	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1108	Ivrea	C.so Vercelli, 138	CPI, Circ, UMA	Nortel CS1000S	8	24	-
1109	Moncalieri	C.so Savona, 10/d	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1110	Orbassano	Str. Rivalta, 14b	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1111	Pinerolo	C.so Torino, 324	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1112	Rivoli	V. Dora	Centro per	Nortel	8	24	-

Cod.	Comune	Indirizzo	Tipologia	Centralino	Licenze analogiche	Licenze digitali	Licenze IP
		Riparia, 4	l'impiego	CS1000S			
1113	Settimo T.se	V. Roma, 3	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1114	Susa	V. Martiri della Liberta', 6	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1115	Venaria	V. L. da Vinci, 50	Centro per l'impiego	Nortel CS1000S	8	24	-
1201	Lanzo	V. Umberto I, 7	Circondario	Nortel CS1000S	8	24	-
1202	Pinerolo	V. dei Rochis, 12	Circondario	Nortel CS1000S	8	24	-
1203	Susa	C.so L. Couvert, 21	Circondario	Nortel CS1000S	8	24	-
1301	Pinerolo	V. San Giuseppe, 39	UMA	Cisco Callmanager	-	-	13
1501	Caselle T.se	V. Libero Grassi, 3	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Collegno	Piazza della Repubblica 6	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Venasca	Via Tripoli n.9	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Moncalieri	Strada Gorree 40/19	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Bussoleno	Via Traforo n.63/a	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Rivarolo Canavese	Corso Indipendenza 97	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Torino	V.le dei Mughetti 7A	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Torino	C.so Sebastopoli 287	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Moncalieri	Va Cesare Battisti, 1/bis	Telelavoro	Cisco Callmanager	-	-	1
	Sestriere	Via Pinerolo	Casa Olimpia	Cisco Callmanager	-	-	5
	Torino	Via Peano 3	Solidarietà Sociale	Cisco Callmanager	-	-	4
	Candia	Str. Sottorivara, 2	Uffici Provinciali	Cisco Callmanager	-	-	5
	Grugliasco	C.so	Uffici	Cisco	-	-	2



PROVINCIA DI TORINO  
ALLEGATO TECNICO I ALLA CONVENZIONE  
SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E  
DEI POSTI DI LAVORO  
ANNO 2015

Pag. 31 di 41

Cod.	Comune	Indirizzo	Tipologia	Centralino	Licenze analogiche	Licenze digitali	Licenze IP
		allamano 131	Provinciali	Callmanager			
	Grugliasco	Via Sordi 13	Officine Meccaniche	Cisco Callmanager	-	-	20

### Gestione accounting del sistema telefonico

Il servizio registra i dati di accounting telefonico di un PABX o di una rete di PABX mediante l'applicazione SAM-CGR (le cui licenze sono di proprietà dell'Ente). I dati delle chiamate telefoniche in ingresso ed in uscita dalla rete telefonica vengono archiviati ed elaborati per poter fornire statistiche, report analitici, riepilogativi e di confronto della spesa telefonica.

Elementi del servizio:

1. Raccolta e archiviazione dei dati CDR (Call Detail Record) generati dai PBX Nortel
2. Generazione di report analitici o riepilogativi;
3. Generazione di statistiche in formato grafico;

Il costo delle chiamate viene calcolato in base a uno o più piani tariffari. La configurazione dei piani tariffari consente di impostare i dati caratteristici del listino tra cui:

- il costo per minuto di conversazione;
- l'elenco delle direttrici di traffico nazionale ed internazionale;
- tariffe particolari.

Attualmente il piano tariffario utilizzato dalla Provincia di Torino è quello previsto dalla convenzione CONSIP da cui l'Ente ha acquisito i servizi di telefonia pubblica fissa.

I report erogabili tramite la piattaforma di accounting telefonico sono:

- Report analitico per interno telefonico (tramite applicazione web consultabile dalla Intranet);
- Totale dei costi (spesa mensile, per interno, per centro di costo etc.);
- Grafico dei costi suddivisi per direttrice (su richiesta);
- Grafico delle chiamate suddivise per centrale e giorno (su richiesta).

### **GESTIONE SERVIZI DI NETWORKING E SERVIZI VOIP – SERVIZIO FAX SERVER**

Il CSI-Piemonte fornisce il servizio di gestione della componente Fax Server. Il servizio di fax server viene erogato attraverso un'infrastruttura centralizzata presso il datacenter del CSI Piemonte. Tale piattaforma permette l'invio e la ricezione, tramite applicativo web o client locale, di fax nonché la

gestione delle liste di distribuzione. Il sistema è integrato con l'infrastruttura di posta elettronica per la notifica e la ricezione dei fax (funzionalità fax-to-mail).

Il servizio fax server è attivo per tutti gli utenti della Provincia di Torino con autenticazione integrata con il dominio Active Directory. La piattaforma dispone complessivamente di 16 canali FoIP (*Fax over IP*), condivisi dagli Enti utilizzatori del servizio, per l'invio e la ricezione di fax verso e dalla Rete Telefonica Pubblica (PSTN). Per la Provincia di Torino sono stati riservati fino ad 8 canali per i fax in uscita. I fax inviati internamente verranno gestite dal sistema senza impegnare le risorse esterne.

Il servizio comprende:

- la gestione sistemistica dell'infrastruttura server e degli apparati gateway SIP-ISDN ad essa connessa.
- La gestione e configurazione della piattaforma fax server
- L'attivazione, la cancellazione e la modifica dei profili utente sul server
- La creazione di caselle fax di segreteria

#### GESTIONE SERVIZI DI NETWORKING E SERVIZI VOIP - SERVIZIO DI WiFi PUBBLICO

Il servizio è erogato secondo le modalità previste dal catalogo dei servizi presso le sedi della Provincia di Torino ove è già presente l'infrastruttura wifi.

Il servizio utilizza la medesima infrastruttura di rete wireless del servizio "WiFi Aziendale" fornendo una soluzione integrata e minimizzando i costi di investimento, gestione e manutenzione. Il traffico degli utenti ospiti è convogliato verso il Centro Servizi tramite opportuni router gateway di interconnessione.

Sull'infrastruttura dati dell'Ente, è stata configurata una apposita VLAN per isolare il traffico del servizio "WiFi Pubblico" da quello degli utenti.

#### GESTIONE SERVIZI DI NETWORKING E SERVIZI VOIP - SERVIZIO DI WiFi AZIENDALE

Il servizio di "WiFi" aziendale è erogato secondo le modalità esplicitate nel catalogo dei servizi per le seguenti sedi:

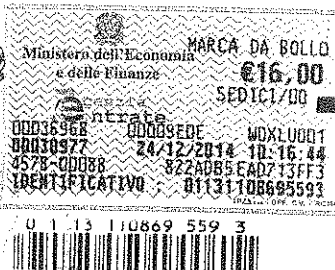
Tabella 2 Elenco AP per sede

Comune	Indirizzo	Tipologia	N. AP
Torino	V. Maria Vittoria, 12	Uffici Provinciali Torino	25
Torino	C.so Inghilterra, 7	Uffici Provinciali Torino	83
Torino	P.zza Castello, 205	Uffici Provinciali Torino	3
Sestriere	V. Pinerolo	Uffici Provinciali Torino-Casa Olimpia	1
Torino	V. Bologna, 153	Centro per l'impiego (finanziato d Regione Piemonte)	2
Torino	V. Castelgomberto, 73	Centro per l'impiego	1
Carmagnola	Piazza Martiri, 22	Centro per l'impiego	1
Chieri	V. Vittorio Emanuele II, 1	Centro per l'impiego	2
Chivasso	V. Lungo P.zza d'Armi, 6	Centro per l'impiego	1





PROVINCIA DI TORINO  
ALLEGATO TECNICO I ALLA CONVENZIONE  
SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E  
DEI POSTI DI LAVORO  
ANNO 2015



Comune	Indirizzo	Tipologia	N. AP
Cirie'	V. Banna, 14	Centro per l'impiego	1
Cuorgne'	V. Ivrea, 100	Centro per l'impiego	1
Ivrea	C.so Vercelli, 136	CPI, Circ, UMA	2
Moncalieri	C.so Savona, 10/d	Centro per l'impiego	1
Orbassano	Str. Rivalta, 14b	Centro per l'impiego	1
Pinerolo	C.so Torino, 324	Centro per l'impiego	1
Rivoli	V. Dora Riparia, 4	Centro per l'impiego	1
Settimo T.se	Via Roma, 3	Centro per l'impiego	1
Susa	V. Martiri della Liberta', 6	Centro per l'impiego	1
Venaria	V. L. da Vinci, 50	Centro per l'impiego	1
Lanzo	V. Umberto I, 7	Circondario	1
Pinerolo	Piazzale Carlo Alberto dalla Chiesa c/o Parco Olimpico Zona F3	Circondario	1
Grugliasco	Via A- Sordi 13	"Officine Meccaniche"	2 (Cisco)

L'infrastruttura di rete wireless è costituita dai seguenti apparati di proprietà della Provincia di Torino:

- N. 132 AP Nortel 2232 installati presso le sedi provinciali
- N. 2 AP Cisco 1130 presso la sede di Grugliasco, Via Sordi 13, "Officine Meccaniche" – Protezione Civile
- N.3 apparati wireless controller Nortel installati presso il datacenter del CSI Piemonte.

### CONNETTIVITÀ - COLLEGAMENTI GEOGRAFICI E ACCESSO ALLA RUPAR

Il servizio di connettività geografica e accesso alla Rupar è erogato per le sedi elencate in dettaglio nella tabella seguente; per ciascuna delle sedi è indicato il dimensionamento del collegamento. Il canone del servizio sarà aggiornato annualmente sulla base delle eventuali variazioni di consistenza (nuove attivazioni o dismissioni dei collegamenti).

Tabella 3 Sedi e collegamenti geografici

Comune	Indirizzo	Tipologia	Coll. Geografico
Torino	V. Maria Vittoria, 12	Uffici Provinciali Torino	1 Gbps Provincia (Backup 100 Mbps)
Torino	C.so Inghilterra, 7	Uffici Provinciali Torino	1 Gbps ( Backup 1 Gbps)
Torino	V. G. Ferrari, 1	Uffici Provinciali Torino	1 Gbps Provincia(Backup cir 4 Mbps)
Torino	P.zza Castello, 205	Uffici Provinciali Torino	8 Mbps ( cir 4 Mbps
Torino	C.so Allamano, 131	Uffici Provinciali Torino	2 Mbps (cir 1 Mbps)
Candia	Str. Sottorivara, 2	Uffici Provinciali Torino	2 Mbps (cir 1 Mbps)
Sestriere	V. Pinerolo	Uffici Provinciali Torino-Casa Olimpia	8 Mbps (cir 4 Mbps)

Comune	Indirizzo	Tipologia	Coll. Geografico
Torino	V. Peano, 3	Serv. Solidarieta' Sociale	2 Mbps (cir 1 Mbps)
Torino	V. Bologna, 153	Centro per l'impiego (finanziato d Regione Piemonte)	1Gbps (f.o. Università) + 10 Mbps backup
Torino	V. Castalgomberto, 73	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 2 Mbps
Torino	Via Coazze 18	Uffici Provinciali	8 Mbps (cir 7 Mbps)
Torino	Via Brione 85	Uffici Provinciali	4 Mbps (cir 2 Mbps)
Carmagnola	Piazza Martiri, 22	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Chieri	V. Vittorio Emanuele II, 1	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Chivasso	V. Lungo P.zza d'Armi, 6	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Cirie'	V. Banna, 14	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Cuorgne'	V. Ivrea, 100	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Ivrea	C.so Vercelli, 136	CPI, Circ, UMA	8 Mbps (cir 4 Mbps)- Backup cir 2 Mbps
Moncalieri	C.so Savona, 10/d	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Orbassano	Str. Rivalta, 14b	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Pinerolo	C.so Torino, 324	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Rivoli	V. Dora Riparia, 4	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Settimo T.se	Via Roma, 3	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Susa	V. Martiri della Liberta', 6	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Venaria	V. L. da Vinci, 50	Centro per l'impiego	8 Mbps (cir 4 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Lanzo	V. Umberto I, 7	Circondario	4 Mbps (cir 2 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Pinerolo	Piazzale Carlo Alberto dalla Chiesa c/o Parco Olimpico Zona F3	Circondario	4 Mbps (cir 2 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Susa	C.so L. Couvert, 21	Circondario	4 Mbps (cir 2 Mbps) - Backup cir 512 Kbps
Pinerolo	V. San Giuseppe, 39	UMA	4 Mbps (cir 2 Mbps)
Avigliana	V. IV Novembre, 19 - Centro "La Fabbrica"	Sportello	2 Mbps (cir 512 kbps)
Venaria	Cascina Brero (La Mandria)	GFV	2 Mbps (cir 512 kbps)
Chivasso	V. Don Dublino, 11	GFV	2 Mbps (cir 512 kbps)
Luserna S. Giovanni	V. Roma, 41	GFV	2 Mbps (cir 512 kbps)
Oulx	Piazza Mistral 7 / ex Piazza Garambois 6	GFV	2 Mbps (cir 512 kbps)
Leini'	V. Dei Paschi, 20	Magazzino provinciale	2 Mbps (cir 512 kbps)
Pinerolo	Strada SS23 del Sestriere	Magazzino provinciale	2 Mbps (cir 512 kbps)
Grugliasco	Via A- Sordi 13	"Officine Meccaniche"	1 Gbps fibra ottica in IRU + Backup cir 2 Mbps
Caselle T.se	V. Libero Grassi, 3	Servizio Teleslavoro c/o Rotella Daniela	2 Mbps (cir 1 Mbps)
Torino	C.so Sebastopoli, 287	Teleslavoro	2 Mbps (cir 512 Kbps)
Moncalieri	V. Cesare Battisti, 1/bis	Teleslavoro	2 Mbps (cir 512 Kbps)
Torino	V.le dei Mughetti, 7/A	Teleslavoro	2 Mbps (cir 512 Kbps)
Moncalieri	Strada Gorree 40/19	Teleslavoro	2 Mbps (cir 512 Kbps)
Collegno	Piazza della Repubblica 6	Teleslavoro	2 Mbps (cir 512 Kbps)
Rivarolo Canavese	Corso Indipendenza 97	Teleslavoro Prov.TO c/o Rovalta Alberto	2 Mbps (cir 512 Kbps)
Bussoleno	Via Traforo n. 63/a	Teleslavoro Prov.TO c/o Marengo Oretta	2 Mbps (cir 512 Kbps)
Venasca	Via Tripoli n. 9	Teleslavoro Prov.TO	2 Mbps (cir 512 Kbps)

Comune	Indirizzo	Tipologia	Coll. Geografico
		c/o Tiziano Filippi.	
Torino	P.zza Castello, 199	Prefettura di Torino	10 Mbps
Pinerolo	Via dei Rochis, 12	Liceo Scientifico	2 Mbps (cir 256 Kbps )
Rubiana	Fraz. Ciacia Tabone 56	Casa Cantoniera (Parco Colle del Lys)	Coll Internet BMG 400k/400Kbps

In Figura 1 è riportato lo schema topologico di massima dell'architettura di rete geografica della Provincia di Torino. Tale rete permette lo scambio dei dati tra le sedi e l'accesso ai servizi applicativi e infrastrutturali erogati presso il datacenter del CSI Piemonte.

**Rete geografica della Provincia di Torino**

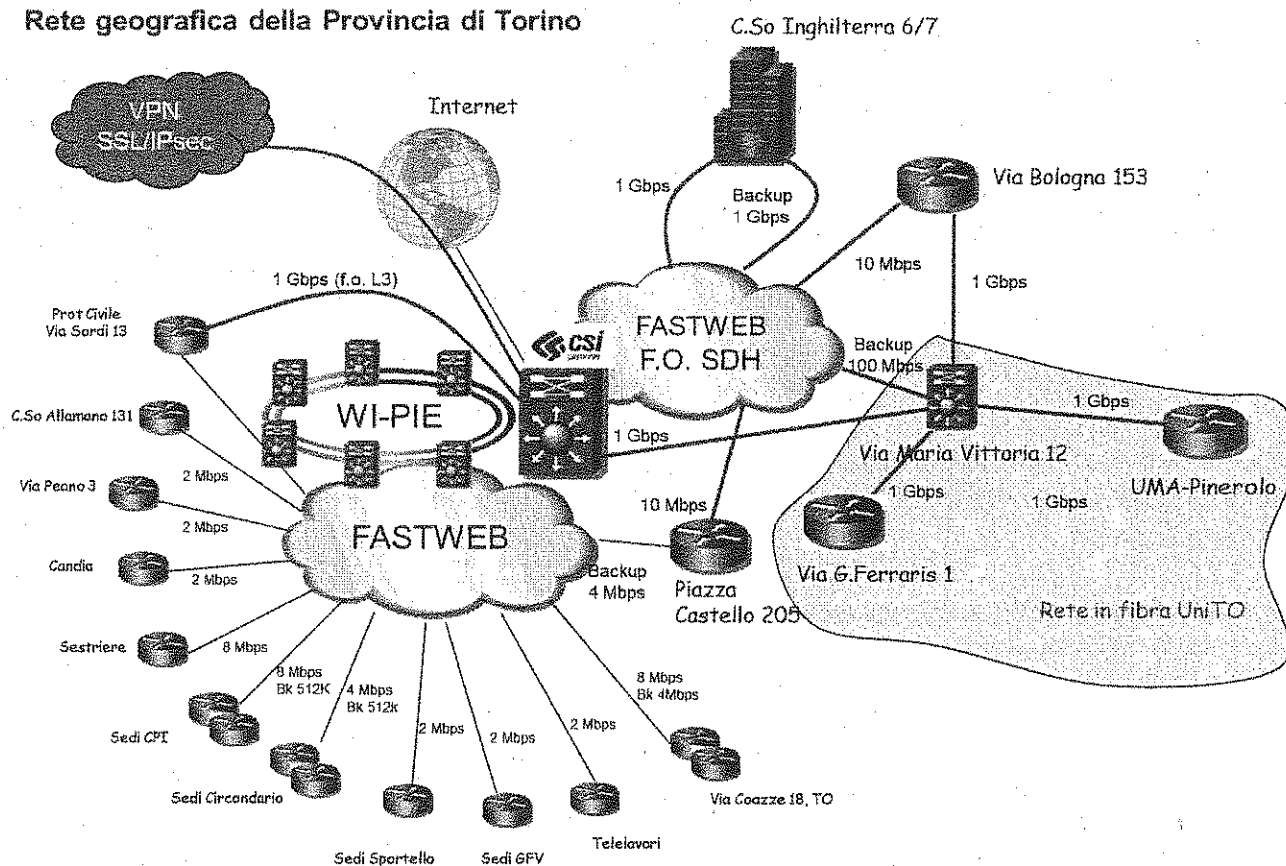
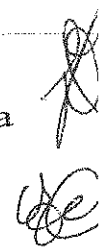


Figura 1 Rete geografica della Provincia di Torino

**MANUTENZIONE DI RETE E VOIP**

La Manutenzione Hardware è l'attività, di sostituzione di componenti hardware attive dell'impianto a fronte di guasti o malfunzionamenti, tale da garantire il ripristino delle funzionalità originarie.



Tale attività, che trova applicazione nel perimetro degli apparati attivi elencati ai paragrafi “ Servizio di Gestione LAN” e ”Servizi VoIP”, è conseguente ed inizia al termine di una fase di ricerca di guasto (Troubleshooting), con l'identificazione della causa di un malfunzionamento in una specifica componente hardware.

Per questi apparati il CSI Piemonte garantisce l'attività di troubleshooting e , in caso di guasto hw, l'attivazione da parte dell'Assistenza Clienti di presidio, del fornitore esterno per l'intervento di manutenzione.

I terminali telefonici della Provincia di Torino non sono coperti da contratto di manutenzione;

l'Assistenza Clienti di presidio provvederà a gestire la sostituzione delle componenti guaste o malfunzionanti tramite le scorte di magazzino a disposizione presso l'Ente fino ad esaurimento.

L'Assistenza Sistemistica CSI si occuperà di attivare l'intervento del fornitore a fronte di problemi software .

#### Manutenzione firmware

E' il contratto che CSI stipula con i diversi manutentori a garanzia della disponibilità di evoluzioni o bug-fixing dei software di sistema installati sugli apparati LAN e PABX.

L'attività è conseguente ed iniziata a termine di una fase di ricerca di guasto (Troubleshooting) che porta ad identificare in una specifica componente software la causa dei malfunzionamenti, o diversamente per necessità tecniche relative all'implementazione di nuovi servizi o il miglioramento dell'affidabilità dell'impianto.

L'Assistenza Sistemistica CSI si occuperà di attivare l'intervento del fornitore a fronte di problemi software .

NOTA: L'aggiornamento delle release software vale esclusivamente per problematiche di bug-fixing sulle “minor release” ed esclusivamente per gli apparati per cui il produttore fornisce ancora il supporto. I passaggi di “major-release” (ove possibile) dovranno essere contrattualizzate a parte in quanto presuppongo in genere un onere economico aggiuntivo da parte del fornitore.

#### Esclusioni

Il servizio di manutenzione non include la manutenzione e sostituzione dei terminali telefonici guasti. Non rientrano inoltre nel contratto di manutenzione e saranno da contabilizzarsi a parte le riparazioni e o sostituzioni degli apparati rilevati guasti per:

- danni provocati da incidenti, cause di forza maggiore o altre cause al di fuori del ragionevole controllo, quali inondazioni, movimenti tellurici o altre calamità naturali;
- manomissioni di apparecchiature o tentativi di riparazione da parte di personale non autorizzato;
- danno o incuria, uso improprio od installazioni non conformi effettuate da personale non autorizzato;
- danni derivati da anomalie sugli impianti elettrici, di condizionamento o da una non corretto funzionamento o dimensionamento di questi ultimi.

NOTA: Non sono oggetto di manutenzione a carico del CSI tutte le componenti “usurabili” quali ad esempio batterie tampone né gli UPS.



PROVINCIA DI TORINO  
ALLEGATO TECNICO I ALLA CONVENZIONE  
SERVIZI DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA E  
DEI POSTI DI LAVORO  
ANNO 2015



Servizio di reperibilità e manutenzione H24 sulle centrali telefoniche

In aggiunta al normale servizio di gestione fonia e manutenzione, è erogato un servizio di reperibilità e manutenzione H24 per la segnalazione e gestione di guasti bloccanti unicamente sull'infrastruttura di telefonica delle sedi di Via Maria Vittoria 12 e di Corso Inghilterra 6/7.

Il servizio prevede le seguenti attività:

- Reperibilità telefonica fuori orario lavorativo del NOC del CSI Piemonte per la ricezione e gestione delle segnalazioni di guasti bloccanti fuori dal normale orario di erogazione del servizio
- Verifica della tipologia di guasto
- Attivazione del fornitore che effettua il servizio di manutenzione H24 sulle centrali telefoniche nel caso il guasto sia riferibile alle componenti di centrale.
- Apertura guasto all'operatore di telefonia pubblica contrattualizzato dall'Ente nel caso il disservizio sia riferibile alle linee telefoniche urbane.

Il servizio potrà essere attivato chiamando il numero 0113168241 del NOC del CSI Piemonte nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle 18:00 alle 8:00
- sabato e domenica e festivi h24

Le attività del NOC saranno effettuate unicamente da remoto.

Gli interventi di manutenzione sulle centrali telefoniche prevedono l'intervento "on-site" qualora il guasto non sia risolvibile da remoto. In caso di intervento "on-site", la Provincia di Torino dovrà garantire l'accesso ai locali tecnici ospitanti le componenti PABX.

**SERVIZI DI SUPPORTO E CONSULENZA – CONSULENZA SPECIALISTICA**

CSI Piemonte fornisce un supporto alla progettazione relativa ai servizi ed infrastruttura di rete, che include:

- Analisi delle esigenze del Cliente nell'ambito delle TLC.
- Supporto tecnico e specialistico nella definizione delle specifiche e requisiti di progetto.
- Supporto progettuale, al fine di rendere possibile l'introduzione di nuove tecnologie, che meglio si adattano alle esigenze attuali ed agli obiettivi futuri, integrando e sviluppando le opportunità offerte dal mercato ICT.
- Stesura della documentazione di progetto preliminare.
- Realizzazione di studi di fattibilità o prototipi

La Consulenza Specialistica permetterà inoltre di fornire valutazioni periodiche circa le evoluzioni in ambito rete e fonia in modo da mettere l'Ente in condizione di valutare la portata degli eventuali interventi per l'aggiornamento delle proprie strutture di telecomunicazione.

Le analisi proposte dovranno riguardare, oltre agli aspetti tecnologici, anche la componente dei costi e delle tariffe, con l'obiettivo di consentire all'Ente gli approfondimenti relativi alla economicità dei servizi acquisiti.

Il supporto sarà svolto sia “on-site” che da remoto.

Supporto specialistico su gestione servizi di profilazione e autenticazione per il portale PSNET

Nell'ambito del servizio di supporto specialistico rientrano anche le attività relative ai seguenti servizi offerti:

▲ PSNET – il servizio PSNET (Portale dei Servizi di Rete) consente la gestione delle credenziali di accesso ai servizi di rete (Accesso VPN SSL e Wi-Fi ospiti) all'interno dell'intero ciclo di vita (provisioning e deprovisioning) delle utenze. Sono inoltre incluse le attività di configurazione dei profili e delle risorse assegnate all'ente oltre al monitoraggio attivo dei servizi e la gestione delle componenti applicative.

▲ Portale WiFi Ospiti – il servizio offre la possibilità agli ospiti dell'Ente di poter usufruire di un accesso a Internet mediante connessione wireless. Le attività di supporto comprendono il monitoraggio del servizio e la gestione delle componenti applicative.

## Servizi di end-point management

### PERIMETRO DEL SERVIZIO

Servizio di Business	Voci di catalogo Servizi ICT	
Servizi di end-point management	Virtual Desktop	
	Servizi di accoglienza e assistenza remota	Assistenza di primo livello – accoglienza, tracciatura e assistenza da remoto
	Gestione e assistenza software	Assistenza on site – presidio
		Distribuzione massivo sw
	Gestione e assistenza hardware	Assistenza Hardware
		Servizio gestione asset
Altri servizi di end-point management	Servizi antivirus	

Il servizio si applica alle postazioni di lavoro e apparecchiature standard, identificate da un numero di censimento, inclusi i portatili, sempre che al momento prefissato per l'intervento, siano a disposizione del tecnico.

Di seguito viene rappresentato l'elenco delle postazioni suddivise per sede (*aggiornamento al 5 settembre 2014*):



**Postazioni di Lavoro presso Sedi provinciali**

SEDE	PDL
Autorità d'Ambito Torino - V. Lagrange, 35	1
Centro La Fabbrica Avigliana - C.so IV Novembre, 19	1
Centro per l'impiego Carmagnola - P.zza Martiri, 22	9
Centro per l'impiego Chieri - V. Vittorio Emanuele II, 1	19
Centro per l'impiego Chivasso - V. Lungo P.zza d'Armi, 6	20
Centro per l'impiego Ciriè - V. Banna, 14	26
Centro per l'impiego Cuorgnè - V. Ivrea, 100	20
Centro per l'impiego Ivrea - C.so Vercelli, 138	32
Centro per l'impiego Moncalieri - C.so Savona, 10/d	26
Centro per l'impiego Orbassano - Str. Rivalta, 14b	21
Centro per l'impiego Pinerolo - C.so Torino, 324	25
Centro per l'impiego Rivoli - V. Dora Riparia, 4	34
Centro per l'impiego Settimo T.se - V. Roma, 3	19
Centro per l'impiego Susa - V. Martiri della Libertà, 6	17
Centro per l'impiego Torino - V. Bologna, 153	127
Centro per l'impiego Torino - V. Castelgomberto, 73	31
Centro per l'impiego Venaria - V. L. da Vinci, 50	18
Circolo Viabilità Torre C.se - Strada Preie, 47	3
Circondario Ivrea - C.so Vercelli, 138	7
Circondario Lanzo - V. Umberto I, 7	10
Circondario Pinerolo - V. Alpi Cozie, 1	12
Circondario Susa - C.so L. Couvert, 21	6
Comunità dei Minori Torino - V. Pietro Cossa, 22	1
Guardie Faunistiche Venatorie Chivasso - V. Don Dublino, 11	2
Guardie Faunistiche Venatorie Luserna S. Giovanni - V. Roma, 41	3
Guardie Faunistiche Venatorie Oulx - P.zza Mistral, 7	4
Guardie Faunistiche Venatorie Venaria - Cascina Brero Mandria	3
Magazzino Volpiano - V. Venezia, 18/20	1
Magazzino Sede Torino - C.so Inghilterra, 7/9	1
Magazzino Viabilità Cumiana - V. Cappella Verde, 62	2
Prefettura di Torino - P.zza Castello, 199	2
Servizio Solidarietà Sociale Torino - V. Peano, 3	2
UMA Ivrea - C.so Vercelli, 138	5
UMA Pinerolo - V. S. Giuseppe, 39	14
Uffici Provinciali Candia - Str. Sottorivara, 2	6
Uffici Provinciali Grugliasco - V. Alberto Sordi, 13	31
Uffici Provinciali Torino - C.so Allamano, 131	3
Uffici Provinciali Torino - C.so Inghilterra, 7/9	1003
Uffici Provinciali Torino - P.zza Castello, 205	7
Uffici Provinciali Torino - V. Coazze, 18	35
Uffici Provinciali Torino - V. G. Ferrari, 1	46
Uffici Provinciali Torino - V. Maria Vittoria, 12	426

Per un totale di 2081 PdL.



### Postazioni di Lavoro per Telelavoro:

Telelavoro Bussoleno - Via Traforo, 63/a	1
Telelavoro Caselle T.se - V. Libero Grassi, 3	1
Telelavoro Collegno - P.zza Repubblica, 6	1
Telelavoro Moncalieri - Strada Gorree, 40/19	1
Telelavoro Moncalieri - V. Cesare Battisti, 1/bis	1
Telelavoro Rivarolo C.se - C.so Indipendenza, 97	1
Telelavoro Rivarolo C.se - V. Carlo Pittara, 22	1
Telelavoro S. Colombano Belmonte - c/o Comune	2
Telelavoro Torino - Viale dei Mughetti, 7/A	1
Telelavoro Torino - V. R. Scotellaro, 35	1
Telelavoro Torino - V. Tripoli, 9	1



Per un totale di 12 PdL

Il Contact Center utilizza l'Asset per l'accoglienza e la registrazione delle richieste utente.

L'assistenza non verrà prestata nei casi in cui il S.O. installato non rispondesse agli standard stabiliti, ed inoltre nel caso in cui non fosse possibile l'accesso in qualità di Administrator.

Le stesse modalità vengono applicate per il servizio di assistenza sul Telelavoro.

Nel caso in cui risultasse impossibile rispettare i tempi previsti per motivazioni non dipendenti da CSI (ad es. interventi a pagamento, sostituzioni di componenti obsolete, altri motivi che rendano impossibile la risoluzione del problema), verrà data comunicazione al SIT delle motivazioni per le quali l'intervento non è stato portato a soluzione.

In caso di malfunzionamenti o interruzioni del servizio imputabili ad agenti esterni straordinari (ad es. virus), qualora ne sussistessero le condizioni, verrà convocato un "tavolo di emergenza" tra CSI e SIT, al fine di:

- ottimizzare gli sforzi comuni;
- intervenire nel modo e nei tempi più efficaci possibili;
- determinare, in base alla portata del fenomeno, se e quali interventi escludere dal calcolo dei livelli di servizio per il periodo di durata dell'emergenza.

Sarà cura della Provincia di Torino fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie all'aggiornamento dell'Asset; CSI ha la responsabilità di recepire tempestivamente tali aggiornamenti.

