



Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA
Divisione III – Reti di Comunicazione e Centro Servizi Informatici

GARA

PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI
HELP DESK E CONDUZIONE DI
PROCESSI INFORMATICI

Allegato B

Specifiche tecniche dell'ambiente informatico

1 Introduzione

Il presente documento descrive in linea di massima le infrastrutture informatiche in uso presso l'Amministrazione per le quali nei vari ambiti/servizi l'aggiudicatario della gara dovrà assicurare i servizi di Help desk 1° e 2° livello, di gestione e conduzione sistemistica. La descrizione che viene fornita per motivi di sicurezza e di necessaria riservatezza non può essere di maggior dettaglio ma comunque garantisce la possibilità di formulare l'offerta economica anche in considerazione del fatto che le risorse tecniche richieste sia in termini di numero che di professionalità sono sufficienti a garantire i servizi richiesti.

Il livello di conoscenza di dettaglio sarà "assunto" dall'aggiudicatario nell'ambito della fase di passaggio di consegne (trenta giorni) previsto nel capitolato.

2 Infrastruttura *Descrizione Generale*

L'infrastruttura tecnologica è costituita da circa 100 server dislocati presso il CED di Via Fornovo – Roma che offrono i servizi agli utenti dell'Amministrazione centrale (circa 1600) del Ministero del lavoro e della Previdenza Sociale e del Ministero della Solidarietà Sociale, per ciò che riguarda le sedi territoriali si basa su circa 220 server atti a garantire i servizi agli utenti (circa 5000) dislocati presso le 109 sedi territoriali dell'Amministrazione.

L'infrastruttura primaria di rete comprende appliance, switch, firewall, ecc. nei punti seguenti segue un elenco non esaustivo degli elementi fondamentali da gestire.

I servizi implementati sono i seguenti:

- Active Directory Microsoft
- File Sharing
- Posta elettronica Microsoft Exchange Server
- Proxy di accesso ad internet
- Intranet
- Siti Web Istituzionali
- Servizi Applicativi vari
- Servizi centralizzati di antivirus
- Antispam
- Intrusion Prevention
- Monitoring
- Content Filtering

La sede del CED di Via Fornovo – Roma funge da "centro stella" rispetto a tutte le altre sedi territoriali dell'Amministrazione in dettaglio presso il CED sono installati tutti gli apparati server e di rete necessari a garantire la visibilità da e verso il mondo esterno dell'Amministrazione.

Per quel che riguarda il parco macchine installato presso le sedi periferiche è costituito allo stato attuale da due server per ognuna delle 109 sedi i ruoli ed i servizi sui due server sono così ripartiti:

un server con funzioni di Domain Controller e proxy cache
un server con funzioni di File Server (Cartelle istituzionali e Utente)

3 Foresta Active Directory

L'architettura è basata sui servizi Active directory di Windows server 2003 in modalità nativa ed è composta da un Site centrale e da 109 site "periferici" presso il Ced sono presenti:

Domain Controller del root domain
Domain Controller child domain Amministrazione Centrale
Domain controller e Brige-head per i site periferici.

Sedi Territoriali

109 Domain Controller per i child domain delle Direzioni territoriali

4 Servizi di posta elettronica

Il sistema di posta elettronica in esercizio è basato su Microsoft Exchange server nella modalità 2003, le mailbox attualmente attive sono circa 7000 comprensive di quelle personali e "istituzionali" il sistema si basa su una piattaforma composta da:

8 server con ruoli diversi e con configurazioni sia in modalità stand alone che in cluster e load balancing;

In considerazione dell'avvenuto upgrade di velocità dei link di collegamento tra le sedi territoriali e il "centro stella" l'attuale configurazione è stata consolidata con la centralizzazione presso il CED di Roma di tutti i servizi di posta elettronica (con dismissione di quelli locali) il che ha consentito una elevata diminuzione dell' "effort" di gestione.

5 Servizi File Server

Tutti gli utenti dispongono di una cartella personale su file server di cui viene effettuato il "mapping" al logon dell'utente sul client.

Sono inoltre configurate cartelle di rete "istituzionali" su tutti i server che espongono i servizi per gli utenti sono anche configurate e gestite le quote disco.

Amministrazione Centrale

I servizi di file sharing sono basati su 4 server anche in configurazione cluster.

Sedi Territoriali

109 server uno per ogni sede

6 Database

I Database in uso presso l'Amministrazione sono basati principalmente su SQL Server oltre che alcune architetture che utilizzano Oracle e MySQL, i server adibiti ai servizi di database sono in configurazione Cluster e stand alone.

7 Antivirus e Antispam

La protezione dai virus è gestita tramite il prodotto McAfee E-policy Orchestrator, tutti i client ed i server dell'infrastruttura dispongono del software antivirus che viene attualmente gestito in modalità remota dal servizio di conduzione tramite apposita consolle. La gestione degli aggiornamenti delle "firme" è completamente automatizzata ed avviene tramite un agent specifico che effettua il controllo sui vari repository.

Per le caratteristiche del prodotto utilizzato in fase successiva alla raggiunta operatività del servizio di conduzione la gestione dell'antivirus per le sedi territoriali sarà delegata agli esperti informatici operativi sulle singole sedi.

I sistemi di posta elettronica sono protetti da prodotto antivirus specifico Antigen\forefront for exchange che protegge dai virus il flusso "interno" di posta elettronica, ulteriore protezione dai virus e dallo spam viene garantita da appliance Symantec operativi nella zona di confine.

8 Backup

I backup sono effettuati dai software Legato Networker e CA Brighstore per le sedi periferiche vengono effettuati salvataggi delle cartelle utente (file server) e dei System State dei singoli server, le procedure di backup effettuate presso il CED di Roma prevedono il salvataggio a "caldo" dei file server, database, degli store di mail anche in modalità single user, e comunque di tutti i servizi implementati.

Nell'ambito di questi servizi sono previsti anche piani di recovery che consentono in caso di fault dei sistemi una riattivazione dei servizi principali dell'arco di pochissimo tempo.

9 Network

La connettività geografica delle varie sedi è al momento assicurata da Telecom tramite i servizi della RUPA, a breve nell'ottica del progetto SPC Servizio Pubblico di connettività si inizierà la migrazione verso il nuovo gestore cui l'Amministrazione è stata assegnata dal CNIPA.

I servizi di rete che il fornitore dovrà supportare in modo diretto riguardano principalmente le reti LAN ed i vari sistemi di sicurezza Firewall, IPS, ecc.

Gli apparati da supportare sono switch CISCO e 3COM su cui principalmente si basano i servizi di connettività interna oltre che una batteria di firewall CISCO PIX che garantiscono la protezione perimetrale. altri servizi di rete da gestire sono la telefonia su IP in merito l'Amministrazione è in fase di avanzata distribuzione di tali servizi che a breve consentiranno il collegamento delle principali sedi dell'Amministrazione Centrale tramite server SIP.

L'accesso ad internet viene garantito tramite una "batteria" di server proxy (ISA server) in configurazione di load balancing installati presso il CED di Roma nell'attuale configurazione questi server garantiscono il gateway primario su cui i server proxy delle sedi territoriali effettuano l'upstream.

10 Monitoring

Il Monitoring dei sistemi server avviene tramite il prodotto MOM Microsoft operation Manager che dispone di una consolle di gestione centralizzata su cui viene effettuata la visualizzazione degli eventi importanti tramite rules specifiche.

Per gli apparati di rete sono configurati dei server Syslog che raccolgono le informazioni degli apparati di sicurezza perimetrale.

11 Servizio di patching prodotti Microsoft

I sistemi operativi ed altri prodotti applicativi vengono aggiornati tramite i servizi WSUS (Windows Server Update Service) il rilascio e quindi l'approvazione delle fix rilasciate dal produttore per la successiva installazione automatica sui sistemi vengono sempre testate su di uno specifico ambiente in modo da evitare impatti negativi o malfunzionamenti sui sistemi in produzione.

L'architettura del servizio è composta da un server "master" centrale e da circa 30 server di replica dislocati principalmente sulle sedi territoriali con maggior numero di client da aggiornare. Il servizio viene gestito anche con la collaborazione diretta degli Esperti Informatici dell'Amministrazione che intervengono sui client locali in caso di problemi o necessità specifiche.