



Stemma dell'Ospedale di S. Maria della Misericordia di Perugia

Azienda Ospedaliera di Perugia

Direzione Generale e Sede Amministrativa: Piazzale G. Menghini, 9 – 06129 PERUGIA
Sede Legale: Ospedale S. Maria della Misericordia – S.Andrea delle Fratte – 06132 PERUGIA
Part.IVA 02101050546 – tel.: 075/5781 fax: 075/5783531 – Sito internet: www.ospedale.perugia.it

S.C. SERVIZIO INFORMATICO

AVVISO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO Art. 77 D. Lgs. 31 marzo, n. 36 e s.m.i.

Consultazione preliminare di mercato per l'affidamento del SERVIZIO DI BACK UP FULL MANAGED - 12 MESI

La presente consultazione preliminare va intesa come una semplice pre-fase di gara, non finalizzata all'aggiudicazione di alcun contratto, ma volta ad agevolare la preparazione dell'appalto e lo svolgimento della relativa procedura, nonché di informare gli operatori economici dell'intendimento della S.A. di voler indire l'appalto.

DESCRIZIONE DELLA FORNITURA:

L'Azienda dispone di un Data center composito da più cluster Virtuali, così composti:

- un sistema di virtualizzazione basato su VMWare; (92 VM)
- un sistema di virtualizzazione basato su HCI Nutanix (108 VM)
- un sistema di virtualizzazione basato su Hyper-v (8 VM)
- 25 Server Fisici che ospitano dati e applicazioni

L'affidamento del servizio di backup gestito deve comprendere i seguenti servizi:

1. Presa in gestione in modalità comodato d'uso pari alla durata del contratto di tutti gli asset presenti nel data center dell'azienda necessari per l'esecuzione del backup locale che comprendono:

- Server di Backup Lenovo ThinkSystem SR590
- Storage Infortrend 1012S
- Tape Library HPE Autoloader LTO-7 MSL G3 series con drive Ultrium 7

2. Estensione delle licenze Veeam Backup and Replication per tutta la durata del contratto (250VM)

3. Estensione del servizio di Cloud Backup di tutte le VM protette con Veeam B&R (250 VM) per tutta la durata del contratto, con una capienza massima di 100TB su storage immutabile (Servizio qualificato ACN, necessario produrre evidenza della certificazione ACN)

4. Copia asincrona delle VM ospitate in ambiente Nutanix AHV verso sito del provider con stessa tecnologia e hypervisor

Nello specifico le copie cloud dovranno essere così ripartite:

- copia remota su Cloud (caratterizzata da RPO=24h) per tutte le VM presenti nel cluster Vmware ,

Hyper-v e per tutti i server fisici

copia remota asincrona per tutte le VM presenti nell'infrastruttura Nutanix; il fornitore deve mettere a disposizione sul proprio cloud un ambiente di virtualizzazione Nutanix integrato con quello

presente in azienda (hypervisor AHV). Questo deve permettere di:

- avere a disposizione, in maniera tempestiva, una copia di backup remota (RPO 24h), recuperabile direttamente dalla console di gestione Nutanix (Prism) presente presso il data center del fornitore;
- avviare una o tutte le VM protette direttamente nel sito remoto (modalità' disaster recovery) che dovrà anch'esso essere necessariamente su ambiente Nutanix con RPO giornaliero e RTO=0h (accensione istantanea salvo configurazione necessaria della macchina e dei servizi). Il servizio deve prevedere una preconfigurazione della rete e della raggiungibilità dei servizi tramite IPSEC.

Dimensionamento

- Infrastruttura Nutanix con hypervisor AHV;
- Licenze Software di backup Veeam Backup & Replication (Enterprise Plus) per 250 VM;
- Per il servizio "copy job": spazio per 130 VM, ciascuna con 2 giorni di retention, con uno spazio stimato di 40 TB di storage;
- Per il servizio "copia remota asincrona" su infrastruttura Nutanix:
 - spazio per 120 VM, ciascuna con 2 giorni di retention, con uno spazio stimato di 60 TB.
 - Il servizio dovrà consentire l'accensione di più Virtual machine per un totale di risorse pari a 60 vCpu , 120 GB Ram , 2 TB Storage, solo in caso di effettiva necessità cui entrambe le parti devono dare riscontro.
 - le tempistiche di accensione nel sito remoto devono essere pari a zero a partire dalla richiesta dell'Azienda.

Misure di sicurezza

- 1 Tunnel IPSEC verso il data center aziendale;
- Crittografia dei backup in transito e a riposo per garantirne confidenzialità e integrità
- Protezione contro la cancellazione accidentale per 2 giorni;
- Supporto all'immutabilità (WORM)
- Livelli di sicurezza elevati raggiunti con adeguate misure fra cui: funzionalità IDS/IPS, antivirus, https inspection, firewall, ecc..

Per entrambe le modalità di backup l'Azienda si riserva la possibilità di scegliere quale restore point ripristinare per ciascuna macchina

Il Fornitore è tenuto ad effettuare una costante verifica dello stato del sistema e a monitorare il regolare funzionamento e la corretta parametrizzazione dello stesso mediante strumenti di log/monitoring automatico.

Con cadenza giornaliera deve verificare la corretta esecuzione dei Backup e segnalare tempestivamente le anomalie riscontrate onde programmare un nuovo invio entro la mattina stessa in cui l'errore è stato rilevato.

L'esito dei backup deve essere inviato giornalmente all'Azienda secondo modalità da definire congiuntamente al momento dell'esecuzione del contratto. Per l'espletamento delle attività l'Azienda fornirà l'accesso remoto al sistema attraverso un canale VPN con credenziali nominative a doppio fattore.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione una console cloud per il monitoraggio del servizio, reportistica automatica e supporto API.

Prestazioni a carattere generale

Per tutti i servizi richiesti il fornitore dovrà garantire:

- Conformità alla normativa in materia
- Connattività ridondata
- Console cloud di monitoraggio e reporting
- Monitoraggio e reporting
- Il Fornitore è tenuto ad effettuare una costante verifica dello stato sui sistemi e servizi richiesti e a monitorare il regolare funzionamento e la corretta parametrizzazione mediante strumenti di log/monitoring automatico.
- Il Fornitore si impegna a comunicare le anomalie rilevate sui suoi sistemi oggetto di monitoraggio.

- Il Fornitore si impegna altresì a comunicare repentinamente all’Azienda eventi che possono presupporre rischi per l’integrità, affidabilità e riservatezza dei dati e a collaborare in caso di Data Breach.

Attività sistemistiche

Il Fornitore dovrà farsi carico delle attività necessarie alla configurazione, parametrizzazione e dei servizi previsti dal presente contratto, e provvedere alle modifiche o aggiornamenti necessari anche ai fini del rispetto delle normative vigenti in tema di sicurezza informatica.

Servizio di assistenza

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, per le esigenze ordinarie, un servizio di help desk multicanale almeno attraverso apposito numero di telefono ed indirizzo e-mail/sistema di trouble ticketing.

L’orario di ricevimento e presa in carico delle richieste deve essere garantito nella seguente fascia oraria:

dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (esclusi i giorni festivi)

Nell’ambito del servizio di assistenza, il fornitore deve offrire tra l’altro le seguenti prestazioni:

- Assistenza e supporto tecnico per tutte le attività di configurazione per le quali l’Azienda può agire in autonomia;
- Assistenza e supporto tecnico per anomalie o malfunzionamenti del sistema;
- Comunicazione all’Azienda in caso di riavvio dei server o di servizi, determinati da attività sistemistiche programmate o da sinistri che hanno impatto sull’infrastruttura;
- Supporto all’Azienda per lo svolgimento delle attività richieste da Autorità che conducono indagini o dal GDPR in relazione ai diritti dell’interessato, come descritte nel successivo Art 11;

Livelli di servizio - SLA

Il Fornitore si impegna a gestire con tempestività e professionalità tutte le segnalazioni di problemi, anomalie o richieste, che giungono alla sua attenzione e, comunque, nel rispetto dei livelli di servizio definiti dal presente contratto.

Tutte le segnalazioni devono essere classificate in base all’impatto e all’urgenza che hanno sull’Azienda, e viene loro assegnato un livello di priorità corrispondente. Al momento dell’invio della richiesta di assistenza, l’Azienda stabilisce il livello di priorità iniziale. Successivamente, tale livello può essere modificato in base alla valutazione del problema effettuata da un tecnico del fornitore, previa approvazione dell’Azienda.

Ai fini della valutazione della qualità del servizio, verranno considerati i seguenti indicatori:

Tempo di presa in carico: il periodo di tempo che trascorre tra l’istante in cui l’Azienda effettua la segnalazione al Fornitore (tramite telefono, e-mail o sistema di ticketing) o l’istante in cui il Fornitore stesso individua la problematica e l’inizio dell’attività di risoluzione da parte del Fornitore. La presa in carico verrà considerata effettiva solo dopo che il Fornitore abbia comunicato la registrazione all’Azienda all’interno di sistema di trouble ticketing e/o invio mail.

Tempo di risoluzione: il periodo di tempo che intercorre tra la presa in carico e la risoluzione effettiva del problema.

Non rientrano in questa casistica gli interventi per i quali si provvede ad immediata risoluzione.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti tempi di presa in carico e di risoluzione da computarsi a far tempo dall’ora di ricevimento della segnalazione al servizio di help desk, secondo quanto indicato nella seguente tabella:

PRIORITA'	TEMPO DI PRESA IN CARICO MASSIMI	TEMPI DI RISOLUZIONE MASSIMO
ALTA - Difetto bloccante Esempi: Backup non riuscito	30 minuti dalla segnalazione	2 ore dalla presa in carico
BASSA - specifiche richieste di controlli o effettuazione di test da parte della stazione appaltante	1 giorno lavorativo	5 giorni lavorativi

Cancellazione dati

Alla conclusione del contratto deve essere garantito dall'appaltatore uscente piena collaborazione e supporto per la continuità operativa.

A conclusione del servizio, ai sensi dell'art. 17 del GDPR, il fornitore dovrà procedere con la cancellazione definitiva dei dati presenti nella propria infrastruttura con processi di data wiping o in qualsiasi altra modalità

conforme alle disposizioni di legge vigenti.

Dell'avvenuta cancellazione deve essere data comunicazione formale all'Azienda.

Ai fini suddetti, si richiede ad eventuali operatori economici interessati che ritengano di essere in grado di fornire quanto sopra indicato, di informare di tale possibilità questa Azienda Ospedaliera e di presentare, **entro il termine perentorio delle ore 13:00 del giorno 17/12/2025 sulla piattaforma Net4market con le modalità indicate nel documento allegato (All. A) “Disciplinare telematico”** quanto di seguito indicato:

Adeguata documentazione tecnica del servizio della consultazione di mercato.

Il presente avviso non costituisce, in alcun modo, invito a presentare offerte.

Si specifica che la partecipazione a detta consultazione preliminare di mercato non comporta oneri di alcun tipo per la Stazione Appaltante e gli operatori economici per la sola partecipazione al presente avviso non potranno vantare alcuna aspettativa, infatti la presentazione della documentazione da parte dell'operatore economico non deve ingenerare alcun legittimo affidamento e non attribuisce alcun interesse qualificato o diritto in ordine all'eventuale procedura di cui all'oggetto, che la SA avrà facoltà di avviare all'esito della consultazione stessa.

Il presente Avviso, in versione integrale, è **pubblicato** sul profilo del committente al link [“https://www.ospedale.perugia.it/pagine/bandi-di-gara-e-contratti”](https://www.ospedale.perugia.it/pagine/bandi-di-gara-e-contratti) e https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_puntozeroscarl per la durata di 6 giorni.

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatizzati e/o automatizzati, ai sensi del GDPR 2016/679 e della vigente normativa nazionale, esclusivamente nell'ambito dell'indagine di cui al presente avviso pubblico esplorativo.

Per eventuali informazioni o richieste di chiarimenti contattare i seguenti nominativi:

Referenti amministrativi:

Dott. Alberto Presta 075 5783717

Email: alberto.presta@ospedale.perugia.it

Per la presente procedura, il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, per gli ambiti funzionali di competenza, è l'Ing. Luca Gusella, Dirigente Sostituto presso la S.C. Servizio Informatico.

Il Responsabile Unico del Progetto
Ing. Luca Gusella