



Regione del Veneto
Direzione ICT e Agenda Digitale

DGR n.- Regione del Veneto

**CONVENZIONE PER L'ADESIONE
AL POLO STRATEGICO REGIONALE
ENTE**
Allegato A1
"CATALOGO SERVIZI"



SOMMARIO

ACRONIMI	3
OBBIETTIVI	3
RIEPILOGO DEI SERVIZI A CATALOGO	3
SERVIZI INFRASTRUTTURALI E SERVIZI DI RETE	5
<i>Creazione e gestione della Cloud Management Platform (CMP) VMware</i>	5
<i>Virtual machine</i>	5
<i>Interfacce di rete</i>	6
<i>Storage</i>	6
<i>Database</i>	6
<i>Backup</i>	6
<i>Disaster Recovery (DR) e Business Continuity (BC)</i>	6
<i>Network</i>	7
SERVIZI DI SICUREZZA	7
<i>Firewall</i>	7
<i>VPN</i>	7
<i>Consulenza</i>	7
GESTIONE ACCESSI	7
SERVIZI DATA CENTER	8
MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	8
MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA	8
MODELLO DI RESPONSABILITÀ	9
FIRME	11



ACRONIMI

Termine	Descrizione
CMP	Cloud Management Platform
VM	Virtual Machine (Macchina Virtuale)
VDOM	Virtual Domain
VPN	Virtual Private Network
ITSM	IT Service Management
DB	Database

OBIETTIVI

Obiettivo del presente allegato è elencare i servizi che verranno offerti alla Controparte tramite la Convenzione ed i ruoli e responsabilità che verranno condivise tra Regione e la Controparte durante l'erogazione dei servizi stessi

RIEPILOGO DEI SERVIZI A CATALOGO

Di seguito viene riportato il catalogo dei servizi predisposti da Regione per la Controparte. I servizi sono classificati in base alla modalità di erogazione, nello specifico:

- Self-Managed: servizi gestiti dalla Controparte in maniera autonoma;
- Managed Services: servizi per cui la Controparte dovrà richiedere a Regione l'erogazione (tramite un ticket sottomesso dal portale ITSM SysAid).

Macrocategoria	Categoria	Nome servizio	Tipologia servizio	Costo servizio
SERVIZI INFRASTRUT TURALI	Virtual Machine	Creazione nuova Virtual Machine su VMware CMP	Self-Managed	
	Virtual Machine	Dismissione Virtual Machine su VMware CMP	Self-Managed	
	Virtual Machine	Clonazione Virtual Machine su VMware CMP	Self-Managed	
	Virtual Machine	Modifica dimensionamento Virtual Machine (CPU, RAM, etc.)	Self-Managed	
	Interfaccia di rete	Aggiunta nuovo interfaccia di rete	Self-Managed	
	Interfaccia di rete	Rimozione interfaccia di rete	Self-Managed	
	Storage	Modifica spazio disco	Self-Managed	
	Storage	Aggiunta nuovo disco (SSD, rotativo)	Self-Managed	
	Storage	Rimozione disco esistente (SSD, rotativo)	Self-Managed	
	Gestione CMP	Creazione nuovo tenant VMware	Managed Services	
	Gestione CMP	Modifica risorse tenant esistente	Managed Services	
	Gestione CMP	Creazione nuova LAN/segmento di rete VMware NSX-T	Managed Services	
	Gestione CMP	Dismissione tenant VMware	Managed Services	



Macrocategoria	Categoria	Nome servizio	Tipologia servizio	Costo servizio
	Database	Creazione nuovo container DB Oracle Exadata	Managed Services	
	Database	Eliminazione container DB Oracle Exadata	Managed Services	
	Database	Modifica container DB Oracle Exadata	Managed Services	
	Database	Creazione nuovo pluggable DB Oracle Exadata	Managed Services	
	Database	Modifica pluggable DB Oracle Exadata esistente	Self-Managed	
	Database	Eliminazione pluggable DB Oracle Exadata esistente	Self-Managed	
	Backup	Aggiunta backup VM	Self-Managed	
	Backup	Rimozione backup VM	Self-Managed	
	Backup	Creazione policy di backup VM	Managed Services	
	Backup	Assegnazione policy di backup VM	Self-Managed	
	Backup	Aggiunta backup DB Oracle Exadata	Managed Services *	
	Backup	Rimozione backup DB Oracle Exadata	Managed Services *	
	Backup	Creazione policy di backup DB Oracle Exadata	Managed Services	
	Backup	Assegnazione policy di backup DB Oracle Exadata	Managed Services	
	Restore	Ripristino VM	Self-Managed	
	Restore	Ripristino di tipo file level	Self-Managed	
	Restore	Ripristino di tipo table level	Self-Managed	
	Restore	Ripristino DB Oracle Exadata	Self-Managed	
	DR & BC	Predisposizione infrastrutturale DR & BC	Managed Services	
	DR & BC	Modifica configurazione DR & BC	Self-Managed	
	DR & BC	Modifica Policy DR & BC	Self-Managed	
	DR & BC	Assegnazione availability zone VM	Self-Managed	
SERVIZI DI RETE	Network	Creazione nuove VRF (dedicata Ente)	Managed Services	
	Network	Inserimento nuove LAN sulle VRF	Managed Services	
	Network	Attestazione collegamenti fisici verso reti esterne	Managed Services	
	Network	Assegnazione indirizzo IP	Self-Managed	
	Network	Definizione/Gestione routing verso reti esterne	Managed Services	
	Network	Definizione/Gestione connettività internet	Managed Services	
SERVIZI DI SICUREZZA	Firewall	Richiesta regola di Firewall	Managed Services	
	Firewall	Rimozione regola di Firewall	Managed Services	
	Firewall	Modifica regola di Firewall	Managed Services	
	Firewall	Definizione/Gestione routing verso reti esterne	Managed Services	
	Firewall	Definizione/Gestione routing verso reti interne	Managed Services	



Macrocategoria	Categoria	Nome servizio	Tipologia servizio	Costo servizio
	Firewall	Gestione sonde IPS / IDS	Managed Services	
	Firewall	Configurazione policy sonde IPS / IDS	Managed Services	
	VPN	Richiesta nuova VPN Client	Managed Services	
	VPN	Modifica VPN Client	Managed Services	
	VPN	Dismissione VPN Client	Managed Services	
	VPN	Richiesta nuova VPN IPSec	Managed Services	
	VPN	Modifica VPN IPSec	Managed Services	
	VPN	Dismissione VPN Client	Managed Services	
	Consulenza	Consulenza configurazioni di sicurezza	Managed Services	
Gestione accessi	Utenze	Creazione, cancellazione e abilitazione utenze container DB Oracle Exadata	Managed Services	
	Utenze	Creazione utenza su portale VMware	Self-Managed	
	Utenze	Abilitazione ruolo amministratore su tenant VMware	Managed Services	
	Utenze	Associazione ruoli/permessi su tenant VMware	Self-Managed	
	Utenze	Abilitazione ruolo amministratore su piattaforma gestione Backup	Managed Services	
	Utenze	Associazione ruoli/permessi su piattaforma gestione Backup	Self-Managed	
Servizi Data Center	Colocation	Erogazione del servizio di colocation nel DC di Regione del Veneto	Managed Services	

***Nota:** In valutazione la possibilità di offrire il servizio in modalità Self-Managed

o **Servizi Infrastrutturali e servizi di rete**

Regione mette a disposizione della Controparte i seguenti servizi infrastrutturali:

▪ **Creazione e gestione della Cloud Management Platform (CMP) VMware**

- La Controparte avrà la possibilità di usufruire di un tenant con accesso tramite console CMP, utilizzando le credenziali amministrative a lui assegnate, in modalità segregata, autonoma e basata sui ruoli del tenant di riferimento.
- Eventuali variazioni del dimensionamento delle risorse predisposte sul tenant fornito saranno richiedibili direttamente dal sistema ITSM SysAid, e saranno analizzate, validate ed eventualmente approvate o rigettate, prima della relativa erogazione.

▪ **Virtual machine**

- All'interno del proprio tenant, la Controparte avrà la responsabilità di gestire le proprie risorse virtuali; sarà quindi autonomo nella creazione, dismissione, clonazione e modifica delle macchine virtuali.
- Regione metterà a disposizione della Controparte dei template blueprint standard, che permetteranno una rapida e semplice erogazione delle risorse secondo le configurazioni predisposte.



- Regione NON metterà a disposizione alcun tipo di licenza aggiuntiva rispetto a quanto già previsto per l'erogazione del servizio IaaS di cui sopra. Non saranno dunque comprese licenze di Sistema Operativo, di Data Base o di qualunque altro prodotto con licenza e supporto a pagamento.
 - **Interfacce di rete**
- La Controparte sarà autonoma nell'aggiunta e nella rimozione delle interfacce di rete necessarie all'interno del perimetro della CMP VMware.
 - **Storage**
- La Controparte sarà autonoma nel modificare, aggiungere, rimuovere spazio disco, sia SSD che rotativo (purché all'interno delle risorse assegnate), sulle risorse presenti all'interno del proprio tenant.
 - **Database**
- Regione mette a disposizione un'infrastruttura ingegnerizzata Oracle in alta affidabilità erogata attraverso la disponibilità di due Oracle Exadata collocati nel sito primario di Venezia e nel sito secondario di Padova collegati e messi in replica con connettività ad altissime prestazioni, bassissima latenza e doppio percorso geograficamente separato.
- Si precisa che la migrazione verrà effettuata su versioni Oracle Exadata supportate.
- Regione sarà responsabile della creazione, modifica o dismissione dei container DB Oracle Exadata.
- Regione sarà responsabile della creazione delle risorse DB Oracle Exadata *pluggable (Pluggable DB o PDB)*.
- La Controparte sarà responsabile e autonomo nella modifica e dismissione risorse DB Oracle Exadata *pluggable*.
 - **Backup**
- Regione mette a disposizione il sistema di backup regionale tramite auto-snapshot collezionato da un cluster formato da due cluster in replica.
- Regione è responsabile per la creazione e l'associazione delle policy di backup per le VM e per i DB Oracle Exadata.
- L'aggiunta e la rimozione di backup sulle VM sarà gestito direttamente dalla Controparte. Gli agenti di backup e restore saranno presenti nei template "blueprint" utilizzati per la creazione della VM.
- Regione dà la possibilità alla Controparte di effettuare il restore di VM, DB Oracle Exadata, singole cartelle o parti di file system.
 - **Disaster Recovery (DR) e Business Continuity (BC)**
- Regione offre alla Controparte la possibilità di configurare la propria infrastruttura assicurando politiche di Disaster Recovery e Business Continuity.
- Il servizio di Disaster Recovery sarà preconfigurato per la Controparte sul sito VSIX di Padova in modalità standard.
- Il servizio di Business Continuity potrà essere configurato direttamente dalla Controparte in base alle risorse disponibili sul proprio tenant.



- **Network**

- Regione mette a disposizione la propria infrastruttura fisica di rete per la connessione della Controparte verso il Data Center e offrirà supporto puntuale durante la prima attività di migrazione dei servizi verso l'infrastruttura virtuale di Regione.
- La Controparte, una volta configurate le risorse necessarie e ricevuti gli accessi alle piattaforme VMware e backup, sarà autonoma nell'assegnazione dei propri indirizzi IP.
- Regione è responsabile per l'attestazione dei collegamenti fisici e la definizione/gestione del routing verso reti esterne. La configurazione target verrà concordata in fase di analisi sulla base delle esigenze della Controparte, sullo stato di fatto di eventuali connettività già in essere e/o sulla presenza di progettualità di connettività già avviate.
- Regione è responsabile della fornitura alla Controparte del servizio di connettività internet e della fornitura di un pool adeguato di indirizzi IP pubblici per abilitarne l'accesso.

- **Servizi di sicurezza**

Regione mette a disposizione della Controparte i seguenti servizi di sicurezza:

- **Firewall**

- Regione mette a disposizione la propria architettura di sicurezza basata su sistemi di Next Generation Firewall, attualmente brand Fortinet, per realizzare un dominio virtuale (VDM) dedicato alla Controparte con funzionalità di Firewall, IPSec, SSL e VPN, antivirus, antispam, prevenzione dell'intrusione (IPS e IDS) e web filtering. L'accesso a tale VDM sarà consentito in sola lettura.
- La Controparte potrà richiedere a Regione l'erogazione dei seguenti servizi:
 - Creazione, modifica o rimozione di una regola di Firewall;
 - Configurazione della policy per sonde IPS / IDS.

- **VPN**

- Regione mette a disposizione i servizi di creazione e modifica della VPN erogata sia in modalità Client che IPSec.

- **Consulenza**

- Regione offre a favore della Controparte un servizio di consulenza per le configurazioni di sicurezza. Il servizio è limitato al supporto della fase di migrazione dei servizi verso l'infrastruttura virtuale di Regione sulla base delle stime sulle effettive necessità identificate da Regione in fase di onboarding.

- **Gestione accessi**

Regione sarà responsabile della gestione delle utenze della Controparte per le seguenti abilitazioni e accessi:

- Abilitazione del ruolo di amministratore sul tenant VMware.
- Abilitazione del ruolo di amministratore sulla piattaforma per la gestione del backup.
- Creazione delle utenze per la gestione dei Container DB Oracle Exadata.
- Abilitazione e cancellazione delle utenze per la gestione dei Container DB Oracle Exadata.

Le policy per l'autenticazione ai sistemi Exadata e database da parte di utenti amministratori vengono definite e condivise da Regione.



La Controparte, una volta ricevuta l'utenza amministrativa delle tre piattaforme principali, sarà autonoma e responsabile della gestione degli accessi degli utenti con profilazione inferiore a quella amministrativa.

○ **Servizi Data Center**

Regione mette a disposizione della Controparte un servizio di Colocation all'interno del Data Center situato in Marghera (Ve), Via Pacinotti n. 4, presso Palazzo Lybra.

Il servizio include un ambiente ad accesso controllato, dimensionato sui rack unit richiesti dalla Controparte e comprende una serie di servizi Data Center accessori lato facility forniti da Regione, nello specifico:

- Accesso H24/365 giorni all'anno al Data Center per le attività di manutenzione/evoluzione ordinaria e straordinaria secondo le procedure definite da Regione a cui si rimanda integralmente.
- Accessibilità controllata e sicura al singolo rack unit, garantendo un ambiente protetto per i dispositivi e i sistemi fisici della Controparte.
- Manutenzione ordinaria e straordinaria delle facility del Data Center (incluso idraulico ed elettricista H24)
- Sistema antincendio
- Fornitura di energia elettrica con continuità operativa di livello Tier III in conformità con la classificazione fornita da Uptime Institute (non certificato), che comprende:
 - Alimentazione elettrica;
 - Condizionamento;
 - Allarmistica e sensori;
 - Luci.

Si precisa che il dimensionamento del servizio di Colocation verrà concordato con la Controparte in fase di definizione dei requisiti e delle necessità specifiche.

○ **Modalità di fruizione del Servizio**

Tutti i servizi di categoria "Self-Managed" saranno altresì disponibili e consumabili in qualsiasi momento da parte della Controparte in totale autonomia.

Regione mette a disposizione della Controparte un'interfaccia utente Self-Service su piattaforma di ticketing ITSM SysAid, per permettere la sottomissione delle richieste di servizio e il successivo tracciamento del processo evasione (categoria Managed Services).

L'accesso all'interfaccia SysAid avverrà attraverso utenze di Regione che saranno associate ai profili dei responsabili incaricati dalla Controparte.

Tramite la piattaforma ITSM SysAid, la Controparte sarà anche in grado di segnalare malfunzionamenti su servizi già attivi e richiedere dunque supporto a Regione.

MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

Regione definisce la seguente finestra temporale, da considerarsi pre-autorizzata, per l'esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sull'infrastruttura messa a disposizione della Controparte:

- La notte tra il primo mercoledì e il primo giovedì del mese (a meno che tale notte coincida con un giorno festivo o prefestivo), per una durata complessiva di 4 ore, dalle ore 22 di mercoledì e le 02 di giovedì.

Regione si impegna a comunicare con dovuto anticipo eventuali attività di manutenzione ordinaria e straordinaria nel caso in cui queste siano pianificate al di fuori delle finestre di manutenzione di cui sopra.



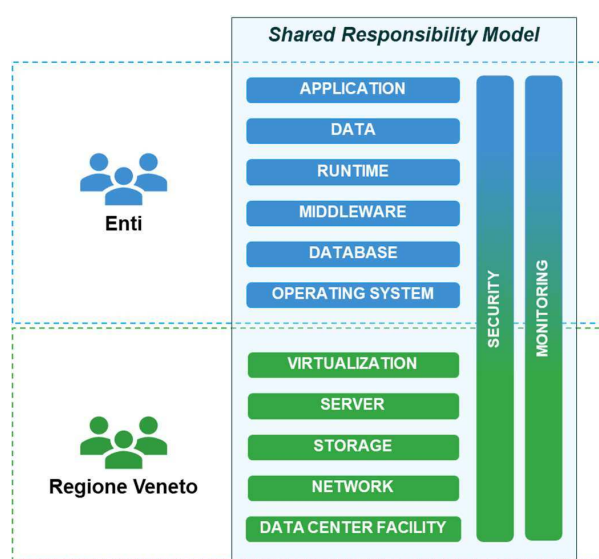
In caso di attività pianificate al di fuori delle finestre pre-autorizzate, Regione richiederà l'approvazione da parte della Controparte.

Si precisa inoltre che, nel limite del possibile, Regione si impegnerà a svolgere tali attività durante le menzionate finestre di manutenzione.

MODELLO DI RESPONSABILITA'

Il modello di responsabilità tra le parti seguirà l'attuazione di uno "Shared Responsibility Model" che suddividerà i ruoli ed i responsabili per la gestione operativa dei servizi su più livelli nel rispetto degli accordi e delle prescrizioni normative vigenti.

Il seguente schema grafico mostra la suddivisione delle responsabilità tra Controparte e Regione:



Di seguito sono riportati gli ambiti di responsabilità in carico a Regione:

- **Infrastruttura fisica Data Center (Hardware computazionale e di storage):** Regione è responsabile per la gestione, la manutenzione e la corretta operatività dell'infrastruttura fisica a supporto dei servizi messi a disposizione della Controparte.
- **Network:** Regione è responsabile della connettività interna al Data Center e dell'infrastruttura a supporto.
- **Server fisico:** Regione è responsabile per la gestione, la manutenzione e la corretta operatività delle macchine fisiche a supporto dei servizi di virtualizzazione messi a disposizione della Controparte.
- **Layer di virtualizzazione:** Regione mette a disposizione della Controparte l'infrastruttura virtuale.
- **Sicurezza e monitoraggio Data Center:** Regione si assume la responsabilità della sicurezza fisica dell'infrastruttura Data Center e delle configurazioni di sicurezza per le risorse infrastrutturali fisiche messe a disposizione della Controparte.

Di seguito sono riportati gli ambiti di responsabilità in carico alla Controparte:

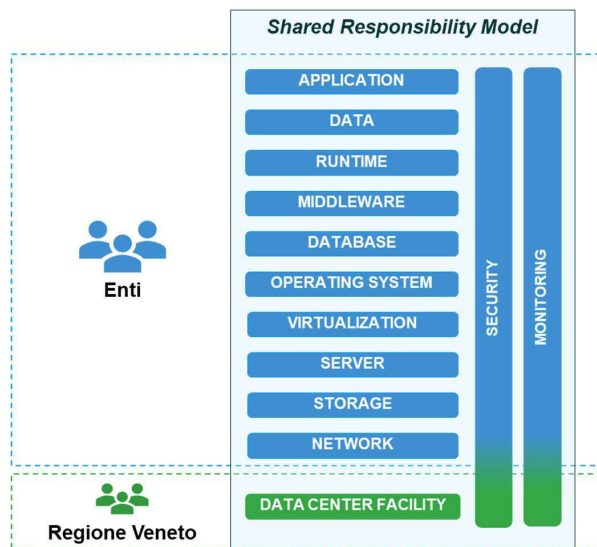
- **Sistema Operativo:** La Controparte è responsabile dell'acquisto e la gestione delle licenze per i sistemi operativi necessari.



- **Database:** La Controparte è responsabile dell'installazione e della configurazione di tutti i sistemi Database ad eccezione di Oracle Exadata e rimane responsabile sull'operatività di tutte le istanze (comprese Oracle Exadata).
- **Middleware:** La Controparte è responsabile dell'acquisto, la configurazione e la gestione delle istanze middleware desiderate.
- **Runtime:** La Controparte è responsabile del tempo di esecuzione e del ciclo vita di un software/applicativo installato sull'infrastruttura virtuale di Regione.
- **Dati:** La Controparte è responsabile di tutti i dati presenti, immagazzinati ed utilizzati dai sistemi installati sull'infrastruttura di Regione.
- **Applicativi:** La Controparte è responsabile di tutti gli applicativi installati sull'infrastruttura di Regione.
- **Sicurezza applicativa:** La Controparte è responsabile della corretta configurazione di sicurezza degli ambienti e dei servizi installati sull'infrastruttura di Regione.
- **Monitoraggio software/applicativo:** La Controparte è responsabile del monitoraggio, la manutenzione e la corretta operatività dei software e delle applicazioni installate sull'infrastruttura di Regione.

Si precisa che la divisione delle responsabilità qui descritta non si applica in caso di erogazione del servizio di Colocation, che, per definizione del servizio stesso, seguirà una configurazione differente lasciando a Regione la responsabilità della sola gestione delle attività Data Center lato facility.

Il seguente schema grafico mostra la suddivisione delle responsabilità tra Controparte e Regione in caso di Colocation:



Nel contesto specifico, Regione assume la responsabilità dell'accettazione delle apparecchiature, mentre la Controparte è incaricata dell'esecuzione delle operazioni iniziali, quali lo sbalaggio, l'installazione rack, il cablaggio elettrico e di rete, nonché della gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria sia a livello hardware che software, e infine della dismissione e smaltimento delle apparecchiature di proprietà site nei locali di Regione.

Come precedentemente menzionato, il personale della Controparte, se espressamente autorizzato da Regione, potrà accedere ai locali dell'infrastruttura secondo le modalità concordate (a cui si rimanda integralmente), per svolgere attività di installazione, collaudo, modifica, controllo, aggiornamento dei contenuti degli apparati, e/o delle altre apparecchiature di proprietà e qualsiasi altra attività necessaria per il loro corretto funzionamento.



La richiesta di accesso verrà sottomessa a Regione tramite l'interfaccia utente Self-Service su piattaforma di ticketing ITSM SysAid seguendo le indicazioni descritte nel paragrafo "Modalità di fruizione del Servizio".

FIRME

Letto, confermato e sottoscritto.

REGIONE DEL VENETO – DIREZIONE ICT E AGENDA DIGITALE Il Direttore	ENTE..... Il Direttore
--	--

