

## 1. PREMESSA

### 1.1 DESCRIZIONE DELL'ASSETTO ORGANIZZATIVO

Arpae – Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente e l'Energia dell'Emilia-Romagna è un'Amministrazione pubblica, ai sensi dell'art.1 comma 2, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n.165. E' stata costituita con L.R. 44/95 ed è operativa dal maggio del 1996 con compiti quali i controlli ambientali, l'analisi e l'elaborazione dei dati ambientali, il supporto tecnico-scientifico alle amministrazioni locali, la ricerca applicata finalizzata ad individuare soluzioni tecnologicamente innovative ai problemi ambientali.

La forma organizzativa di Arpae è quella di una struttura a rete, con una Direzione Generale che funge da nodo integratore e di supporto, e una organizzazione per aree territoriali e centri tematici regionali.

Il bacino di utenza complessivo di Arpae è attualmente di circa 1300 addetti dotati di personal computer e collegati in rete.

### 1.2 CONNETTIVITÀ

Come infrastruttura di rete per la connettività delle sedi territoriali nell'area regionale, Arpae utilizza la rete Lepida con velocità a 1 Gbits per le sedi principali, abbinata a connettività in tecnologia xDSL per le sedi secondarie con velocità da 4 Mbits a 100 Mbits. Tutti i dipendenti Arpae sono dotati di smartphone aziendale con connettività dati 4G fino a 160GB/mese.

### 1.3 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E DI POSTA ELETTRONICA

Arpae utilizza servizi essenziali quali l'autenticazione in dominio Active Directory e Google, navigazione e pubblicazione in internet, web-filtering, antivirus.

I server aziendali sono ospitati nei Data Center Lepida in ambito regionale, e sono configurati all'interno di un unico dominio Active Directory per tutta Arpae in architettura virtuale basata su vmware.

Relativamente alla sicurezza informatica, Arpae utilizza l'Antivirus Trend Micro Apex One endpoint protection.

Per la posta elettronica Arpae utilizza i servizi G Suite, di cui attualmente detiene 1400 licenze versione Business su dominio *arpae.it*, e ulteriori 26 licenze versione Enterprise su dominio *drive.arpae.it*.

La forma di sincronizzazione tra Active Directory e Google è passata negli ultimi mesi da “completa” a “semi automatica”. Ovvero l'attivazione di un account AD comanda la generazione di un account Google, dopodiché quest'ultimo resta indipendente per tutte le caratteristiche proprie (password, sospensione/cessazione, ecc.).

La sincronizzazione degli attributi utente nella directory Google viene effettuata attraverso una procedura automatica interna che gira sotto utente admin e attinge ad una base dati delle risorse umane.

La presente gara prevede la decorrenza della fornitura contestuale alla scadenza delle licenze in essere, ovvero dalla fine del mese di febbraio 2022. Il fornitore aggiudicatario potrà proporre, senza oneri aggiuntivi da parte di Arpae, un anticipo di fornitura che porti vantaggi ad Arpae in termini organizzativi e tecnologici.

## 2 . OGGETTO DELLA GARA

Forma oggetto del presente disciplinare la fornitura di licenze Google Workspace Enterprise e servizi di supporto.

Va notato che l'attuale licenza in essere presso Arpae (G Suite Business) ha caratteristiche diverse dai nuovi profili Workspace definiti da Google, per cui si evidenziano alcune caratteristiche che devono essere mantenute/modificate/rese disponibili:

- a. la localizzazione dei dati in Europa (ai sensi del GDPR) è considerata caratteristica irrinunciabile;
- b. lo spazio dati/utente in cloud deve consentire di mantenere l'attuale organizzazione delle cartelle condivise, integrando quelle del dominio drive.arpae.it, per un totale di almeno 1400 TB;
- c. gli attuali due domini arpae.it (1400 account G Suite Business), e drive.arpae.it (26 account G Suite Enterprise) andranno unificati nel dominio arpae.it (che avrà 1450 account); di cui drive.arpae.it diventerà un alias, garantendo perciò la continuità operativa, senza interruzioni di servizio;
- d. i Meet dovranno consentire la registrazione;
- e. la gestione dei device Android dovrà avere “almeno” le attuali caratteristiche di G Suite Business;
- f. dovrà essere data continuità al servizio Vault.

Da quanto riportato sopra, la fornitura deve prevedere:

a) Licenze annuali Google G Suite

1. Licenze Google Workspace Enterprise in numero pari a 1450, per il dominio denominato arpae.it e alias drive.arpae.it, per un periodo di 3 annualità;
2. Migrazione delle utenze e dei dati dal dominio drive.arpae.it ad arpae.it, in modo da eliminare la necessità di gestire due domini separatamente (la migrazione dovrà avvenire con una discontinuità di servizio ridotta al minimo)

b) Servizi di supporto

1. 800 ore di formazione, supporto ed eventuale sviluppo applicativo

c) Servizi aggiuntivi in cloud

1. 50.000,00 euro a “consumo di risorse” in cloud (vedi sotto \*)

I servizi di formazione e supporto da parte di tecnici specializzati, saranno erogati con modalità da definirsi durante la durata del contratto.

Oltre al servizio di supporto già previsto da Google, dovrà essere fornito un servizio di assistenza tecnica per tutta la durata contrattuale dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18. Il servizio si configura come consulenza (a bassa criticità) e sarà rendicontato con le ore effettive di prestazione fornita.

L'eventuale documentazione e tutti i servizi di assistenza, supporto e formazione devono essere forniti in lingua italiana.

### Note generali sulle licenze

Le licenze dovranno essere conformi in tutto alle condizioni dichiarate da Google, in modo particolare per gli SLA previsti, come da condizioni-GOOGLE: <http://www.google.com/apps/intl/it/terms/sla.html>, e in particolare relativamente alla percentuale mensile di attività ricavabile da GOOGLE APPS STATUS, in riferimento all'indicatore dei Giorni di erogazione del servizio aggiunti alla fine del periodo di validità dello stesso senza costi aggiuntivi:

< 99.9% - >= 99.0% 3 giorni

< 99.0% - >= 95.0% 7 giorni

< 95,0% 15 giorni

Al verificarsi di una o più delle precedenti condizioni l'Amministrazione invierà comunicazione con descrizione analitica e motivata delle contestazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

#### Attivazione/Disattivazione di ulteriori licenze durante il periodo contrattuale

Arpae avrà la possibilità di richiedere alla società aggiudicataria di acquisire e attivare, durante il periodo di efficacia contrattuale, ulteriori licenze Google Workspace nei limiti previsti negli atti di gara, senza modifica delle condizioni contrattuali. La richiesta verrà formalizzata mediante apposita comunicazione trasmessa a mezzo posta elettronica alla società aggiudicataria. Ciò comporterà il pagamento della quota riferita ai soli mesi restanti, fino alla naturale scadenza del contratto, con valorizzazione riproporzionata al periodo di utilizzo rimanente.

#### Servizi aggiuntivi

Arpae si riserva la facoltà, nell'arco di validità del contratto, di ordinare servizi aggiuntivi (es. riguardo all'uso di Google Cloud Platform o altri servizi in cloud) fino ad un massimo di Euro 50.00,00 Iva esclusa. Tale servizio opzionale è stato considerato nel valore totale dell'appalto.

Possono rientrare ad esempio fra i servizi aggiuntivi i Servizi Google Cloud Platform, quali servizi a valore aggiunto IaaS, PaaS e SaaS della Cloud Platform di Google; i servizi messi a disposizione sono a consumo e possono riguardare uso di CPU, memoria, spazio disco, istanze DB, banda utilizzata in uscita, servizi Maps, machine learning e artificial intelligence, e altro. I prezzi dei singoli servizi sono puntualmente descritti nel Google Cloud Platform Pricing Calculator (<https://cloud.google.com/products/calculator/>), in modo molto dettagliato ma non preventivabile. Arpae potrà fruire dei servizi della Cloud Platform che saranno, comunque, rendicontati attraverso il desktop di Google appositamente messo a disposizione dei propri clienti. Questa fornitura nasce dal fatto che alcune applicazioni sviluppate nel mondo Apps Script (che ha alcune limitazioni in termini di scalabilità) possano migrare sulla piattaforma più evoluta, scalabile e performante in caso di necessità. L'erogazione di tali servizi sarà pianificata con Arpae sulla base delle effettive esigenze durante i tre anni di durata del contratto.