



**PROCEDURA APERTA PER L' ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI IT SYSTEM MANAGEMENT  
E SICUREZZA INFORMATICA 2**

**ALLEGATO 4b  
SCHEMA OFFERTA TECNICA  
LOTTO 2**

Il presente documento costituisce unicamente uno schema di riferimento per facilitare la presentazione dell'offerta tecnica.

La relazione/offerta tecnica contiene la proposta di esecuzione delle attività previste nel Capitolato tecnico e come indicato nel Disciplinare non potrà superare le 30 facciate (sono escluse dal computo la copertina e l'indice ed inclusi eventuali testi grafici, le immagini e le eventuali schede tecniche), costituisce un unico documento e dovrà essere presentata, redatta in lingua italiana, in formato A4, carattere tipo "Arial", dimensione 11 (spaziatura "0", interlinea "Singola"), con una numerazione progressiva e univoca delle pagine.

Il concorrente dovrà puntualmente descrivere le modalità adottate per l'esecuzione delle diverse attività oggetto della fornitura in modo esaustivo, concreto ed efficace, con particolare riferimento ai criteri ed elementi riportati nella tabella sottostante.

La relazione tecnica dovrà essere articolata facendo riferimento ai criteri di valutazione discrezionali ("D") di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara, riportati nella tabella che segue, possibilmente seguendo l'ordine dei criteri.

## LOTTO 2

| CRITERI |   | Aspetti rilevanti al fine dell'attribuzione del punteggio   |
|---------|---|---|
| 1       | Organizzazione e suddivisione attività. | Organizzazione e suddivisione delle attività per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura in funzione dei processi gestionali e dei diversi contesti tecnologici e organizzativi, con particolare riferimento a: <ul style="list-style-type: none"><li>- la complementarietà dell'apporto rispetto all'appalto considerato nel suo complesso;</li><li>- la distribuzione delle responsabilità</li><li>- le sinergie create;</li><li>- la struttura organizzativa proposta;</li><li>- eventuali strutture ulteriori che il concorrente intende rendere disponibili nel corso dell'intera durata contrattuale a supporto delle strutture operative e della committenza (strutture di competence center, partnership con produttori delle tecnologie più diffuse, ecc.).</li></ul> |

| CRITERI |  | Aspetti rilevanti al fine dell'attribuzione del punteggio   |
|---------|--|---|
| 2       | Servizi di monitoraggio della sicurezza - SOC                            | <p>Infrastruttura tecnologica e organizzazione per l'erogazione dei servizi di monitoraggio in tempo reale della sicurezza e modalità di impostazione del SOC, per quanto attiene alle modalità con le quali si intende mettere a disposizione all'Amministrazione i servizi erogati dal Centro Servizi in funzione di quanto riportato nel capitolato tecnico, anche al fine di garantire il rispetto degli SLA richiesti (si faccia riferimento in particolare al Paragrafo 4.2. e alla Tabella 6), con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche tecniche della piattaforma di monitoraggio della sicurezza, la raccolta dei dati, la correlazione degli eventi e la facilità di utilizzo;</li> <li>• compatibilità con il contesto di riferimento;</li> <li>• innovatività e miglioramento della qualità del servizio;</li> <li>• efficacia e rispondenza alle specifiche esigenze delle Amministrazioni del territorio.</li> </ul> |
| 3       | Conduzione Operativa e ServiceDesk Sistemistico di Sicurezza Informatica | <p>Impostazione della Conduzione Operativa e del ServiceDesk Sistemistico di Sicurezza Informatica con particolare riferimento al service desk sistemistico di sicurezza informatica in termini di organizzazione e di figure professionali messe a disposizione, con l'evidenza degli strumenti utili per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione delle chiamate;</li> <li>• risoluzione delle richieste di assistenza;</li> <li>• gestione degli allarmi e canali di reperibilità</li> <li>• gestione richieste al Service Desk sistemistico in termine di tempo e di percentuali di risoluzione ticket (esclusi interventi che richiedono manutenzione HW e soluzioni IaaS, PaaS, SaaS di fornitori terzi).</li> </ul> <p>Inoltre, saranno valutate le possibilità di integrazione con gli strumenti già in uso nelle Amministrazioni.</p> <p>(Si vedano in particolare i parr. 4.2.2, 4.2.16 e 4.2.16.6 del Capitolato).</p>                                       |
| 4       | Modalità di pianificazione ed erogazione dei Servizi                     | <p>Modalità di pianificazione ed erogazione dei servizi di Vulnerabilità Assessment periodico e concordato e del</p>  |

| CRITERI |  | Aspetti rilevanti al fine dell'attribuzione del punteggio  |
|---------|--|--|
|         | di VA periodico e continuativo                               | <p>servizio del Vulnerability Management (Par. 4.2.3 e Par. 4.2.4), con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizzazione del servizio;</li> <li>• competenze;</li> <li>• efficacia e rispondenza alle specifiche esigenze delle Amministrazioni del territorio;</li> <li>• strumenti, documentazione e reportistica</li> </ul>   |
| 5       | Penetration test (PT) e Controllo del codice (AST)           | <p>Modalità di pianificazione ed erogazione del servizio di penetration test (PT) e del servizio di application security testing (AST) (Par. 4.2.5 e Par. 4.2.6), con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizzazione del servizio;</li> <li>• competenze;</li> <li>• efficacia e rispondenza alle specifiche esigenze delle Amministrazioni del territorio;</li> <li>• strumenti, documentazione e reportistica</li> </ul> |
| 6       | Threat Intelligence e Security Advisory                      | <p>Modalità di erogazione dei Servizi di Threat Intelligence e Security Advisory (Par. 4.2.11 e Par. 4.2.15), con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizzazione del servizio;</li> <li>• competenze;</li> <li>• efficacia e rispondenza alle specifiche esigenze delle Amministrazioni del territorio;</li> <li>• strumenti, documentazione e reportistica</li> </ul>   |
| 7       | Servizio UEBA  | <p>Modalità di erogazione del Servizio di User and Entity Behavior Analytics (UEBA) (Par.4.2.8), con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizzazione del servizio;</li> <li>• strumenti, documentazione e reportistica</li> </ul>   |
| 8       | Servizi di Incident Response & Remediation, Digital Forensic | <p>Modalità di erogazione del servizio di Incident Response &amp; Remediation al fine di garantire il rispetto degli SLA richiesti (Par. 4.2.7 e Tabella 7) e del servizio di Digital Forensic (Par 4.2.10), con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• completezza;</li> <li>• compatibilità con il contesto di riferimento;</li> <li>• innovatività e miglioramento della qualità del servizio;</li> </ul>                      |

| CRITERI |   | Aspetti rilevanti al fine dell'attribuzione del punteggio  |
|---------|---|--|
|         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• efficacia e rispondenza alle specifiche esigenze delle Amministrazioni del territorio.</li> <li>• strumenti, documentazione e reportistica</li> </ul>   |
| 9       | Progetto di sistema specialistico in merito alla Security Awareness | <p>Proposta progettuale di un sistema integrato per la simulazione e il testing nell'ambito della sicurezza informatica (Par. 4.2.13), con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizzazione del servizio;</li> <li>• competenze;</li> <li>• innovatività e miglioramento della qualità del servizio;</li> <li>• efficacia e rispondenza alle specifiche esigenze delle Amministrazioni del territorio;</li> <li>• strumenti, documentazione e reportistica</li> </ul>  |
| 10      | Figure professionali, disponibilità e aggiornamento delle risorse   | <p>Saranno valutate le azioni che in relazione alle figure professionali impiegate nella fornitura garantiscono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - la loro formazione ed il costante aggiornamento;</li> <li>• - di disporre delle competenze tecnologiche, infrastrutturali e tecniche, integrate e complesse, richieste per l'erogazione della fornitura;</li> <li>• di supportare l'Amministrazione nel perseguire obiettivi di innovazione tecnologica, nello sviluppo di progetti volti alla standardizzazione dell'attività di IT Operation e nella definizione di processi volti a migliorare la qualità dei servizi offerti;</li> <li>• l'assessment delle competenze e delle abilità delle risorse rispetto ai profili professionali richiesti.</li> </ul> |

Quanto ai criteri di valutazione oggettivi/tabellari ("T") sottoriportati si precisa che gli stessi andranno valorizzati esclusivamente a sistema sulla piattaforma SATER secondo le istruzioni contenute nel par. 17 del Disciplinare e con le modalità esplicitate nelle Guide per l'utilizzo della Piattaforma Sater accessibili dal sito: <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/help/guide>.

| CRITERI |   | Modalità di attribuzione del punteggio   |
|---------|---|--|
| 11      | Migliorie degli SLA - Servizi di Gestione Sistemi e apparati di | <p>Sarà attribuito un punto fino ad un max di 6 per la riduzione delle tempistiche di risoluzione richieste in Capitolato (Tabelle SLA 5, 6 e 7) rispetto a tutti e tre i livelli di severità, come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• meno 10%: 2 punti</li> </ul> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | <p>sicurezza, SOC e Incident Response:</p> <p>Presa in carico di un alert</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• meno 20%: 4 punti</li> <li>• meno 30%: 6 punti</li> </ul>  |
| 12 | <p>Migliorie degli SLA - Gestione Apparati e Sistemi di Sicurezza:</p> <p>Tempistiche di risoluzione del malfunzionamento</p>        | <p>Sarà attribuito un punto fino ad un max di 6 per la riduzione delle tempistiche di risoluzione richieste in Capitolato (Tabella 5) rispetto a tutti e tre i livelli di severità, come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• meno 10%: 2 punti</li> <li>• meno 20%: 4 punti</li> <li>• meno 30%: 6 punti</li> </ul>     |
| 13 | <p>Migliorie SLA - Servizi SOC e di Incident Response &amp; Remediation:</p> <p>Azioni da intraprendere, convalida e risoluzione</p> | <p>Sarà attribuito un punto fino ad un max di 6 per la riduzione delle tempistiche di risoluzione richieste in Capitolato (Tabelle 6 e 7) rispetto a tutti e tre i livelli di severità, come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• meno 10%: 2 punti</li> <li>• meno 20%: 4 punti</li> <li>• meno 30%: 6 punti</li> </ul> |