



Technology
Digital Infrastructures

SPECIFICA TECNICA

Oggetto: “Rinnovo servizio di assistenza su
appareati di produzione Fortinet della rete
operativa e gestionale”

	NOME E COGNOME	RUOLO/ STRUTTURA DI APPARTENENZA	DATA	FIRMA
Redazione	Simona Cuomo	Responsabile Service and Cloud Business Management	14/06/2023	
Verifica	Gabriele Romanzi	Responsabile ENET Engineering	14/06/2023	
Verifica	Claudio Biondi	Responsabile Non Operational IT Infrastructure Network and Governance	15/06/2023	
Verifica	Luca Filippini	Responsabile Operational IT Infrastructure Network and Governance	15/06/2023	
Approvazione	Fabrizio Tiberti	Responsabile Digital Infrastructures	15/06/2023	



GESTIONE DELLE MODIFICHE

Versione	Data	Descrizione delle modifiche
1.0	14/06/2023	Prima Emissione



INDICE

1	INTRODUZIONE	4
1.1	SCOPO E CONTENUTO DEL DOCUMENTO.....	4
1.2	CONTESTO DELLA FORNITURA	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
2.1	SERVIZIO MANUTENZIONE.....	5
3	LIVELLI DI SERVIZIO	7

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1	SLA FortiCare 24x7	6
Tabella 2	Elenco serial number e sedi firewall Fortinet.....	6
Tabella 3	Fortinet Escalation Path.....	8



1 Introduzione

1.1 Scopo e contenuto del documento

Il presente documento ha l'obiettivo di fornire la descrizione tecnica necessaria per la procedura relativa al rinnovo del servizio "FortiCare 24x7" sugli apparati di produzione Fortinet per la sicurezza della rete operativa e della rete gestionale del gruppo ENAV S.p.A. che stanno andando fuori garanzia.

1.2 Contesto della Fornitura

La Rete operativa e la rete gestionale di ENAV sono protette da un'infrastruttura di sicurezza realizzata tramite firewall Fortinet sia fisici che virtuali.

Su questi apparati è ad oggi attiva la garanzia che garantisce un servizio di supporto e manutenzione denominato "FortiCare 24x7" con l'obiettivo di assicurare la manutenzione e l'assistenza su tutti gli apparati.

Tali servizi sono prossimi alla scadenza ed è necessario rinnovarli per poter garantire la sicurezza della rete delle telecomunicazioni di ENAV.



2 Oggetto della fornitura

2.1 Servizio Manutenzione

I servizi da rinnovare sono:

- “FortiCare 24x7” su tutti gli apparati di produzione Fortinet inclusi per alcuni apparati le licenze di sicurezza, come riportato nella tabella sottostante, allineando la data di scadenza a quella del contratto già sottoscritto (prot. n. 16-02-2023\PG/FP/PROC/OSP) e cioè al 24/11/2026.

In particolare, le prestazioni oggetto del servizio FortiCare 24X7 riguardano:

- **Aggiornamento del firmware Fortinet:** aggiornamenti e modifiche al software e al firmware degli apparati, al fine di risoluzione di eventuali malfunzionamenti software che dovessero manifestarsi durante l’operatività;
- **Supporto tecnico di specialisti Fortinet:** per qualsiasi tipologia di problematica tecnica, sarà possibile, nelle fasce orarie coperte dal servizio, contattare il servizio di assistenza Fortinet (via telefono, web o chat) per l’apertura di Ticket finalizzati alla rapida risoluzione del problema. Ad ogni ticket verrà assegnato un livello di priorità a seconda della natura dell’incident (Livello 1 perdita totale del servizio, Livello 2 impatto significativo sul servizio, Livello 3 impatto minimo su servizio, Livello 4 impatto nullo sul servizio). Durante la durata del servizio il cliente avrà accesso al Centro di Assistenza Tecnica (TAC) di Fortinet, ovvero il servizio clienti per il supporto tecnico e ingegneri disponibile 24x7x365 giorni. Gli ingegneri Fortinet TAC sono esperti nella risoluzione dei problemi e assisteranno nella risoluzione degli incidenti. Telefonate e incidenti vengono instradati a livello globale, utilizzando un meccanismo di follow-the-sun.
- **Riparazione/sostituzione dei componenti in avaria:** la sostituzione dell’hardware difettoso si ottiene contattando la TAC con i dettagli dell’incidente. Al momento della conferma del guasto hardware da parte di Fortinet verrà fornito un prodotto sostitutivo con l’invio da parte di Fortinet del pezzo non più funzionante e successivo invio del pezzo da parte di ENAV.

Di seguito il dettaglio del servizio:

Servizio	24x7
Software updates	•
On-line support tools	•



Incident ticket support	•
Telephone support	•
Advanced replacement hardware	•
Access to technical support 24x7	•

Tabella 1 SLA FortiCare 24x7

Di seguito l'elenco dei seriali dei firewall di produzione Fortinet che saranno oggetto di rinnovo licenze "FortiCare" e funzionalità aggiuntive, le relative sedi, la data di partenza del contratto e la data di fine allineata alla ldo **FP/PROC/OSP/20531**:

Apparato/Sede	Codice	Modello	Servizi da Rinnovare	data scadenza attuale	scadenza contratto
Virtuale	FGVM8VTM22000626	FortiGate VM08V	ATP + FORTICARE	23/06/2025	24/11/2026
Virtuale	FGVM8VTM22000683	FortiGate VM08V	ATP + FORTICARE	06/07/2025	24/11/2026
Virtuale	FGVM8VTM22000788	FortiGate VM08V	ATP + FORTICARE	31/07/2025	24/11/2026
Virtuale	FGVM8VTM22000789	FortiGate VM08V	ATP + FORTICARE	31/07/2025	24/11/2026
Ciampino	FGT31DT419800089	FortiGate 3100D	Web e Video filtering	04/01/2024	24/11/2026
Ciampino	FGT31DT419800121	FortiGate 3100D	Web e Video filtering	04/01/2024	24/11/2026
Virtuale	FCTEMS8823001376	FortiClient EMS	EPP/APT + FORTICARE	21/02/2026	24/11/2026
virtuale	FAC-VMTM23000890	FortiAuthenticator VM	FORTICARE	20/02/2026	24/11/2026
Ciampino	FAZ8HGT222000014	FortiAnalyzer 800G	Enterprise Protection + FORTICARE	31/01/2026	24/11/2026
Ciampino	FG180FTK21901123	FortiGate-1800F	ATP + FORTICARE	06/04/2024	24/11/2026
Ciampino	FG180FTK21901246	FortiGate-1800F	ATP + FORTICARE	06/04/2024	24/11/2026
Ciampino	FG180FTK21901263	FortiGate-1800F	ATP + FORTICARE	06/04/2024	24/11/2026
Ciampino	FG180FTK21901278	FortiGate-1800F	FORTICARE	06/04/2024	24/11/2026
Ciampino	FG180FTK21901296	FortiGate-1800F	FORTICARE	06/04/2024	24/11/2026
Ciampino	FG180FTK21901429	FortiGate-1800F	ATP + FORTICARE	06/04/2024	24/11/2026

Tabella 2 Elenco serial number e sedi firewall Fortinet



3 Livelli di servizio

Di seguito i livelli di servizio da garantire con le seguenti definizioni di Severity:

- Severity 1: guasti bloccanti che impediscono il funzionamento di uno o più apparati
- Severity 2: guasti fortemente impattanti che limitano in maniera significativa una o più funzionalità degli apparati
- Severity 3: malfunzionamenti lievi o richieste di intervento e chiarimenti

Supporto tecnico di specialisti Fortinet:

- Per i ticket aperti con livelli di priorità 1 e 2:
 - o Apertura TT entro 15 min
 - o aggiornamento iniziale dello stato entro un'ora dalla creazione del ticket;
- Per i ticket aperti con livello di priorità 3:
 - o Apertura TT entro 15 min
 - o aggiornamento iniziale dello stato il giorno lavorativo successivo a quello di apertura del ticket;
- Per i ticket aperti con priorità 4:
 - o Apertura TT entro 1 ora
 - o aggiornamento iniziale dello stato entro i due giorni lavorativi conseguenti a quello di apertura del ticket.

Ogni ticket sarà aggiornato regolarmente tramite un report contenente lo stato attuale dell'indagine condotta in base al livello di priorità del ticket associato:

- lo stato dei ticket con livello di priorità 1 verrà aggiornato ogni 6 ore;
- lo stato dei ticket con livello di priorità 2 verrà aggiornato ogni 24 ore (7 gg 7);
- lo stato dei ticket con livello di priorità 3 verrà aggiornato ogni 3 giorni lavorativi;
- lo stato dei ticket con livello di priorità 4 verrà aggiornato una volta a settimana.

Inoltre, qualora un ticket non venga gestito secondo le tempistiche garantite dai livelli di servizio offerti, verrà attivato il seguente path di escalation in funzione del livello di priorità del ticket:



Priorità ticket	Escalation Path
1	TAC (Technical Assistance Center) Manager: Immediatamente VP Support: 6 ore VP Sales: 12 ore CEO: 24 ore
2	TAC Manager: Immediatamente VP Support: 1 giorno lavorativo VP Sales: 2 giorni lavorativi CEO: 1 settimana
3	TAC Manager: 1 settimana Direttore vendite regionale: 1 mese
4	TAC Manager: 2 settimane Direttore vendite regionale: 3 mesi

Tabella 3 Fortinet Escalation Path

Riparazione/sostituzione dei componenti in avaria:

La spedizione del prodotto sostitutivo avverrà il giorno lavorativo successivo all'apertura del ticket, a condizione che la diagnosi del problema e l'accettazione del difetto hardware da parte di Fortinet sia determinata prima delle ore 14:00 (ora locale regionale del Centro di Assistenza Tecnico), altrimenti il prodotto sostitutivo verrà spedito il giorno lavorativo successivo. Prima della sostituzione e della consegna Techno Sky si occuperà della cancellazione sicura dei dati.