

REGIONE SICILIA
Azienda Ospedaliera
di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione
"GARIBALDI"
Catania

24 MAG. 2022

DELIBERAZIONE N. 737 del _____

Oggetto: - Adesione al Contratto Quadro Consip denominato "SPC Cloud - Lotto 1" - Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni - CIG Master: 55187486EA - CIG derivato 89768624DE -

Proposta N. 132 **del** 23 MAG. 2022

STRUTTURA PROPONENTE
U.O.C. Settore Provveditorato ed Economato

Piano degli investimenti	anno _____ nr _____
Piano biennale degli acquisti di forniture e servizi: CUI S04721270876202200019	biennio_2022/2023

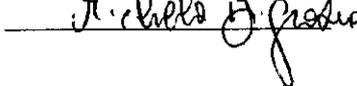
Il Responsabile del procedimento
ex art. 5 L. 241/90

Dott. Simone Pagano



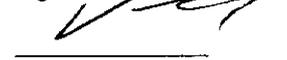
Il Dirigente Amministrativo

Dott.ssa Michela Digrizia



Il Responsabile UOC Provveditorato ed Economato

Dott. Ing. Valentina Russo



Registrazione Contabile

Budget Anno 2022	Conto 20003000170	Importo € 98.278,76	Iva inclusa	Aut. 105 sub. 16
Budget Anno 2022	Conto 45001000010	Importo € 786.23	Iva inclusa	Aut. ___ sub. ___

NULLA OSTA, in quanto conforme alle norme di contabilità

Il Dirigente Responsabile
Settore Economico Finanziario e Patrimoniale
(dott. Giovanni Luca Roccella)



Nei locali della sede legale dell'Azienda, Piazza S. Maria di Gesù n. 5, Catania,

il Direttore Generale, dott. Fabrizio De Nicola,

nominato con Decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 196 del 04.04.2019 con l'assistenza del Segretario,

dott. _____ ha adottato la seguente deliberazione

Dott.ssa Maria Antonietta Li Calzi

Il Responsabile dell'UOC Provveditorato ed Economato
Dott. Ing. Russo Valentina

Premesso che quest'ARNAS Garibaldi è dotata di un proprio portale web istituzionale (www.ao-garibaldi.catania.it) e che su tale portale web il servizio di assistenza tecnica e di manutenzione è stato affidato, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 36, c.2 lett. a) (così modificato dall'art., comma 5-bis, legge n. 120 del 2020) e 63, c. 2 lett b) punto 3) del D.Lgs 50/2016 s.m.i, in favore della Ditta Net Service - P.Iva 03777530878 sede legale in Corso Italia 172, Catania - per il periodo intercorrente dal 01/01/2022 al 31/12/2022, giusta deliberazione n. 701 del 17/05/2022 (**Allegato n. 1**);

Vista la nota prot. 149/SIA del 01/07/2021 (prot. provv. n. 5160 del 21/09/2021) (**Allegato n. 2**) avente ad oggetto “adesione CQ Consip SPC Cloud Lotto 1” a firma dell'allora Responsabile del SIA, Ing. Bisignano M., con la quale:

- comunica che “l'attuale portale web istituzionale non risponde più alle esigenze di questa azienda di offrire informazioni e servizi in modo tempestivo ed efficace attraverso modalità semplici ed intuitive che consentano agli utenti di reperire tali informazioni senza difficoltà”;
- evidenzia che “si rende necessario quindi utilizzare la propria soluzione di Content Management System per offrire una progettazione grafica e funzionale del portale web istituzionale dell'Ente, in ossequio alle indicazioni proveniente dall'AGID”;
- precisa che “si vuole a tal proposito realizzare un ambiente tecnologicamente idoneo a migliorare gli strumenti già a disposizione degli operatori dell'Ente, per rendere più efficiente l'attività e migliorarne la produttività. Tale processo richiede le necessarie attività di installazione, configurazione e personalizzazione con l'adozione dello stesso template grafico del portale istituzionale. Sono inoltre necessarie attività specialistiche per adeguare opportunamente la soluzione ai temi relativi alla autenticazione degli utenti ed alla ottimizzazione di determinate procedure interne.”;
- individua quale strumento più idoneo per raggiungere l'obiettivo prefissato il Contratto Quadro Consip denominato “SPC Cloud Lotto 1” il cui aggiudicatario Telecom Italia SPA ha trasmesso in data 02/02/2021 il documento relativo al Progetto dei Fabbisogni “Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1” ID: 2104721270876005PJF V.1, sulla scorta di quanto richiesto da questa U.O. con il Piano dei Fabbisogni del 10/12/2020, come specificamente regolamentato dal Capitolato Tecnico della suddetta Convenzione;
- comunica che “il suddetto progetto risponde pienamente alle esigenze tecnico – informative di questa Azienda e l'importo economico previsto pari ad € 80.598,92 + iva è ritenuto congruo essendo applicate per i servizi offerti le tariffe previste dal contratto quadro”;
- chiede, pertanto, al Settore Provveditorato di “avviare l'iter per l'approvazione dell'allegato progetto dei fabbisogni e la conseguente adesione al CQ Consip SPC Cloud Lotto 1”.

Preso atto che:

- Consip S.p.A. ha indetto, ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. n. 163/2006, una procedura di gara per i *Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni*, suddivisa in quattro lotti, come da bando pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S251 del 28/12/2013 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 151 del 27/12/2013;
- in particolare, il lotto 1 della suddetta gara (Lotto 1 - *servizi di tipo IaaS, PaaS e servizio di cloud Enabling*), è stato aggiudicato al Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) formato da Telecom Italia Spa (mandataria) – HPE Services Italia Srl (mandante) – Postecom Spa (mandante) – Poste Italiane Spa (mandante) – Postel Spa (mandante), con il quale Consip S.p.A., in data 20/07/2016, ha stipulato un Contratto Quadro della durata pari a 36 mesi, successivamente prorogata di ulteriori 24 mesi a decorrere dalla stipula del Contratto Quadro, ovvero dal 20 luglio 2016;
- la durata del suddetto Contratto Quadro è stata ulteriormente prorogata con data di scadenza prevista al 20 luglio 2022, con ulteriore incremento del massimale di € 150.000.000,00, giusta *“Addendum al contratto quadro per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing per le pubbliche amministrazioni”* n. 4 del 13 aprile 2021;

Preso atto che da ultimo la durata del suddetto Contratto Quadro è stata nuovamente prorogata alla data del 31/12/2022 giusta art. 49 *“Disposizioni in materia di spesa pubblica”* comma 2 del Decreto-Legge 17/05/2022 n. 50 *“Misure urgenti in materia di politiche energetiche nazionali, produttività delle imprese e attrazione degli investimenti, nonché in materia di politiche sociali e di crisi ucraina”* e segnatamente al Capo IV *“Disposizioni in materia di spesa pubblica e altre misure urgenti”* a tenore del quale:

- *L'articolo 31-bis del decreto-legge 16 luglio 2020, n.76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n.120, è sostituito dal seguente: «Art.31-bis (Proroga di accordi quadro e convenzioni delle centrali di committenza in ambito digitale) - 1. In conseguenza dell'ampia adesione delle pubbliche amministrazioni e tenuto conto dei tempi necessari all'indizione di nuove procedure di gara, gli accordi quadro, le convenzioni e i contratti quadro di cui all'articolo 3, comma 1, lettere cccc) e dddd), del codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50, aventi ad oggetto le categorie merceologiche indicate all'articolo 16-bis, comma 7, del decreto-legge 21 ottobre 2021, n. 146, che siano in corso alla data del 28 febbraio 2022 sono prorogati, con i medesimi soggetti aggiudicatari, fino al 31 dicembre 2022, al fine di non pregiudicare il perseguimento, in tutto il territorio nazionale, dell'obiettivo di transizione digitale previsto dal Piano nazionale di ripresa e resilienza.»*

Vista la documentazione che regola il rapporto contrattuale dell'iniziativa inerente il Lotto 1 del Contratto quadro relativo ai *Servizi di tipo IaaS, PaaS e servizio di cloud Enabling* estratta dal link della piattaforma Consip <https://www.consip.it/attivita/gara-spc-cloud-disponibile-la-documentazione>, di seguito indicati e costituenti parte integrante anche se non materialmente allegati al presente provvedimento:

Contratto quadro firmato digitalmente
Allegato A - Capitolato tecnico. Parte generale
Allegato A - Capitolato tecnico
Allegato A - Appendice 1. Indicatori di qualità della fornitura
Allegato A - Appendice 2. Descrizione dei profili professionali
Chiarimenti ed errata corrige
Allegato B - Offerta tecnica del fornitore
Allegato E - Listino Prezzi con validità dal 28/05/2019
Allegato E - Listino Prezzi variazione servizi BaaS dal 01/12/18 pubblicato il 16/10/2019
Allegato E - Listino Prezzi con validità dal 01/03/2020
Guida al Contratto quadro e allegati operativi
Allegato 8 - DVRI
Addendum n. 1 al Contratto Quadro firmato digitalmente
Addendum n. 1 al Contratto Quadro – Allegati
Proroga del Contratto quadro
Addendum n. 2 al Contratto Quadro firmato digitalmente
Addendum n. 2 al Contratto Quadro - Nuovi servizi
Addendum n. 3 al Contratto Quadro firmato digitalmente
Addendum n. 3 al Contratto Quadro – Allegati D - Nuovo schema di Contratto Esecutivo
Addendum n. 4 al Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 - 13 aprile 2021
Nuovi allegati D

Visto il documento contenente il Progetto dei Fabbisogni “Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1” relativo alla fornitura dei Servizi di Cloud Computing nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC) redatto e trasmesso da Telecom Italia S.p.A, mandataria del RTI Telecom Italia S.p.A., Enterprise Services Italia S.r.l., Poste Italiane S.p.A., Postecom S.p.A., Postel S.p.A e la successiva revisione di seguito elencati:

- ID: 2104721270876005PJF V.1 data di emissione 02/02/2021, contenente gli importi economici calcolati su un numero di 6 mesi, decorrenti dalla data di emissione del documento alla scadenza del 20 luglio 2021, per un importo complessivo di € 80.598,9225 iva escl.;
- ID: 2104721270876005PJF V.2 data di emissione 30/09/2021, contenente gli importi economici calcolati su un numero di 9 mesi, decorrenti dalla data di emissione del documento alla scadenza del 20 luglio 2022, per un importo complessivo di € 80.726,60 iva escl.;

Vista la revisione definitiva al Progetto dei Fabbisogni “Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1” – ID 2104721270876005PJF V.3 data di emissione 03/03/2022 (Allegato n. 3 – parte integrante) - redatto e inviato da Telecom Italia S.p.A tramite Pec in data 07/03/2022 (prot. gen. n. 0004468 del 07/03/2022) e successivamente trasmesso dal SIA a questo Settore a mezzo mail in data 10/03/2022 (prot.

provv. n. 1576 del 11/03/2022) contenente l'offerta economica rimodulata limitatamente alla durata di n. 5 mesi, decorrenti dalla data di emissione del documento alla scadenza prevista del Contratto Quadro al 20/07/2022 (giusta "Addendum al contratto quadro per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing per le pubbliche amministrazioni" n. 4 del 13 aprile 2021 – Allegato n. 4) ivi sintetizzata:

Famiglia di Servizi	Durata (mesi)	Una Tantum	Canone Totale
PaaS	5		€ 212,8021
Cloud Enabling	5	€ 80.343,5600	
Totale			€ 80.556,3621

Preso atto dei prezzi unitari di cui al Listino prezzi Allegato E (allegato n. 5 parte integrante) del Contratto quadro – lotto 1 Servizi di Cloud Computing (allegato n. 6 parte integrante) di cui si riporta lo stralcio relativo alle voci di prezzo indicate nel Piano dei fabbisogni:

- Servizio L1.S6 – Servizi di Cloud Enabling

CLOUD ENABLING	Figura professionale	Prezzo unitario gg/p
	Capo progetto	€ 396,17
	IT Architect senior	€ 372,90
	Specialista di tecnologia/prodotto	€ 301,53
	Sistemista senior	€ 280,85

- Servizio PaaS, per n. 5 mesi, determinato dalla Ditta con l'ausilio del "Configuratore" messo a disposizione da Consip: € 212,8021.

Ritenuto dover prendere atto delle attestazioni rese dal SIA circa la congruità economica e tecnica dei documenti di cui alle seguenti note:

- Progetto dei Fabbisogni "Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1" ID: 2104721270876005PJF V.1: attestazione resa dall'Ing. Bisignano M. con nota prot. 149/SIA del 01/07/2021 con la quale dichiara che "il suddetto progetto risponde pienamente alle esigenze tecnico – informative di questa Azienda e l'importo economico previsto pari ad € 80.598,92 + iva è ritenuto congruo essendo applicate per i servizi offerti le tariffe previste dal contratto quadro";
- Progetto dei Fabbisogni "Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1" ID: 2104721270876005PJF V.3: attestazione resa dal Responsabile del SIA Ing. Casillo P. giusta su citata mail inviata a questo Settore in data 10/03/2022 (cfr. Allegato n. 3) con la quale dichiara che: "è doveroso osservare che lo stesso progetto risulta essere invariato nei costi e nei contenuti rispetto a quello già approvato dall'Ing. Bisignano, già in vostro possesso, mentre risulta essere aggiornato esclusivamente il lasso temporale relativo al piano di lavoro ovvero aggiorna la data di emissione a 03.03.2022"

Preso atto della documentazione allegata al Progetto dei Fabbisogni “*Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1*” – ID 2104721270876005PJF V.3 trasmessa da Telecom Italia con la suddetta mail del 07/03/2022, da compilare e firmare digitalmente unitamente alla sottoscrizione del Progetto dei Fabbisogni, e segnatamente:

- Schema Contratto Esecutivo allegato D2 al contratto quadro (**Allegato n. 7 – parte integrante**);
- Schema Nomina Responsabile del Trattamento dei dati (**Allegato n. 8 – parte integrante**).

Preso atto che ai sensi dell’art. 22 del Contratto quadro “il fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta si è riservato di affidare in subappalto, in misura non superiore al 30% dell’importo contrattuale, l’esecuzione di varie prestazioni tra cui i Servizi di Cloud Enabling, oggetto del presente affidamento”.

Considerato, inoltre, che come riportato all’art. 1.1 “*Durata del Contratto Quadro*” della Guida ai servizi di Cloud Computing del Contratto quadro “Servizi di Cloud computing (lotto 1) (**Allegato n. 9 parte integrante**):

- “*la durata dei singoli Contratti Esecutivi di Fornitura afferente al Lotto 1 avranno una durata decorrente dalla data di stipula del Contratto Esecutivo medesimo e sino al massimo della scadenza ultima, eventualmente prorogata, del Contratto Quadro*”;
- “*per i servizi oggetto di fornitura che vengono definiti con modalità di erogazione progettuale la durata del Contratto Esecutivo coincide con la durata prevista del progetto/attività e non potrà, in ogni caso, prolungarsi oltre la durata del Contratto Quadro*”;
- “*per i servizi con modalità di erogazione definita “continuativa” la durata non può prolungarsi oltre il termine della durata massima del Contratto Quadro*”.

Considerato che la durata del presente affidamento, quantificata dal Piano dei fabbisogni v.3 in complessivi n. 5 mesi, non supera la data di scadenza del Contratto quadro in argomento e segnatamente la data del 31/12/2022 come da citato Decreto Legge n. 50/2022 su richiamato e pertanto non è integrata la fattispecie di cui all’allegato D2 al Contratto quadro - pag. 2 relativa alle attestazioni da produrre qualora il contratto esecutivo superi tale data.

Vista la nota prot. 465/SIA del 20/04/2022 (**Allegato n. 10**) acquisita al prot. provv. n. 2592 del 22/04/2022, avente ad oggetto “*Riscontro offerta 22/11/2021 relativa ad assistenza tecnica e manutenzione ordinaria ed evolutiva applicativi web NetService ed adesione SPC CLOUD con la quale il Responsabile del SIA Ing. Casillo P.:*

- dichiara che *“è possibile ipotizzare che per data di sottomissione si intende la data corrispondente a quella di emissione del Progetto dei Fabbisogni emesso dall’O.E. aggiudicatario della convenzione stessa, ovvero il 02.02.2021, come da comunicazione al Settore Provveditorato da parte dell’Ing. Bisignano, già Dirigente Responsabile del SLA, nel mese di Febbraio 2021”*;
- comunica, pertanto, che *“considerata come data di sottomissione della richiesta il 02.02.2021, è possibile ritenere che a tale data non vi fossero altri strumenti Consip idonei alla stazione appaltante per l’esecuzione delle attività di che trattasi”*;
- comunica al Settore Provveditorato che *“la soluzione tecnica offerta dall’A.Q. Public Cloud IAAS PAAS risulta non aderente alle reali ed attuali esigenze organizzative ed amministrative di questa ARNAS posto che la soluzione di cloud pubblico, risulta non perfettamente idonea alle esigenze funzionali di questa azienda”* in virtù della documentazione prodotta, e segnatamente:
 - *Raccomandazioni e Proposte sull’utilizzo del Cloud Computing nella Pubblica Amministrazione – versione 2.0 del 28 giugno 2012 – pag. 19 redatte dall’Agid: “i cloud privati possono risolvere alcuni dei problemi di adozione dei cloud pubblici. Disponendo di hardware dedicato, sono più facili da utilizzare all’interno del firewall aziendale, il che può risolvere i problemi di sicurezza della privacy. Se si rende locale un cloud privato, più risultare più semplice risolvere alcuni problemi di normativa, conformità e sovranità che possono presentarsi nel caso di servizi che oltrepassano confini giuridici. Nei casi in cui questi fattori abbiano grande importanza per una decisione da parte dei responsabili dei sistemi informativi, un investimento in un cloud privato può essere la soluzione migliore”*;

Accertato che le categorie merceologiche cui afferiscono i servizi su citati sono regolamentate dalla normativa di cui agli artt. 1, comma 449, l. 296/2006; art. 15, comma 13, lett. d), d.l. 95/2012; art. 1, comma 512, l. 208/2015 e Tabella Obbligo/Facoltà “Strumenti del Programma per la razionalizzazione degli acquisti nella P.A.” (ultimo aggiornamento 17/01/2019) elaborata da Consip in uno al Ministero dell’Economia e delle Finanze che prevedono, relativamente agli acquisti effettuati da Enti del Servizio sanitario nazionale afferenti la classe merceologica “Beni e servizi informatici e di connettività” di importo pari o superiore alla soglia comunitaria, l’obbligo di ricorso, in via alternativa e nel rispetto dell’ordine di seguito riportato, ai seguenti strumenti cui attingere:

- Convenzioni delle centrali regionali di riferimento o, in mancanza, di Consip;
- in assenza, obbligo di ricorso esclusivamente agli altri strumenti di acquisto di negoziazione telematici messi a disposizione da Consip o dalla centrale regionale di riferimento;
- in assenza obbligo di ricorso a strumenti di acquisto e di negoziazione messi a disposizione da CONSIP o da soggetto aggregatore.

Ritenuto, pertanto, di:

- approvare il Progetto dei Fabbisogni denominato *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto I”* – ID: 2104721270876005PJF V.3 data di emissione 03/03/2022 – elaborato da Telecom Italia

S.p.A mandataria del RTI Telecom Italia S.p.A., Enterprise Services Italia S.r.l., Poste Italiane S.p.A., Postecom S.p.A., Postel S.p.A, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, per una durata di 5 mesi e per un importo complessivo di € 80.556,3621 Iva escl.;

- aderire al Contratto Quadro denominato "SPC Cloud – Lotto 1" relativo ai servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni, per una durata di 5 mesi decorrenti dalla data di stipula del Contratto Esecutivo con il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) formato da Telecom Italia Spa (mandataria) – HPE Services Italia Srl (mandante) – Postecom Spa (mandante) – Poste Italiane Spa (mandante) – Postel Spa (mandante), per un importo complessivo di € 80.556,3621 Iva esclusa e quindi € 98.278,76 Iva compresa al 22% , di seguito sintetizzato:

Famiglia di Servizi	Durata (mesi)	Una Tantum	Canone Totale
PaaS	5		€ 212,8021
Cloud Enabling	5	€ 80.343,5600	
Totale			€ 80.556,3621

Ritenuto altresì di dovere prendere atto che i tempi di attivazione del servizio Pass sono stimati in circa 60 giorni solari dalla ricezione del contratto esecutivo firmato digitalmente inviato tramite PEC al Service Desk della Convenzione. Dopo l'attivazione dei predetti Servizi inizieranno le attività di predisposizione e configurazioni dei medesimi con le tempistiche indicate nella pianificazione elaborata nel Progetto dei Fabbisogni denominato "Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1" – ID: 2104721270876005PJF V.3 data di emissione 03/03/2022

Rilevato, inoltre, che ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, il presente affidamento è soggetto al versamento del contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010 posto a carico delle Amministrazioni beneficiarie in favore di Consip S.p.A., entro il termine di 30 giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b, del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del Contratto Esecutivo, secondo le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono descritte sul sito internet della Consip S.p.A. (www.consip.it) e pertanto , nella fattispecie, il contributo di cui al comma 2 lett. a) DPCM 23/06/2020 pari a € 786,23.

Atteso che in conformità al disposto di cui all'art.3 della Legge 136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il Codice Identificativo Gara (CIG) attribuito al presente affidamento dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, risulta essere il seguente:

- CIG Master: **55187486EA** - CIG derivato **89768624DE**

Visto il Verbale di Deliberazione del Direttore Generale n. 212 del 14/02/2022 avente ad oggetto: *“Conferimento all’ing. Valentina Russo — Dirigente Ingegnere - dell’incarico di responsabile della Unità Operativa Complessa “Provveditorato ed Economato”*

Attestata la legittimità formale e sostanziale dell'odierna proposta e la sua conformità alla normativa la materia trattata, ivi compreso il rispetto della disciplina di cui alla L. 190/2012,

Propone

Per le motivazioni descritte in narrativa, che qui si intendono integralmente riportate e trascritte:

1) Di prendere atto delle attività istruttorie e di verifica effettuate dagli uffici amministrativi e tecnici aziendali nell’ambito di rispettiva competenza e segnatamente:

- dell’istruttoria di cui alla nota prot. 149/SIA del 01/07/2021, acquisita al prot. provv. n. 5160 del 21/07/2021 e allegati;
- dell’istruttoria di cui alla nota prot. 465/SIA del 20/04/2022, acquisita al prot. provv. n. 2592 del 22/04/2022.

2) Di prendere atto del Decreto-Legge 17/05/2022 n. 50 *“Misure urgenti in materia di politiche energetiche nazionali, produttività delle imprese e attrazione degli investimenti, nonché in materia di politiche sociali e di crisi ucraina”* e segnatamente Capo IV *“Disposizioni in materia di spesa pubblica e altre misure urgenti”*, art. 49 *“Disposizioni in materia di spesa pubblica”* comma 2:

- *L'articolo 31-bis del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, è sostituito dal seguente: «Art. 31-bis (Proroga di accordi quadro e convenzioni delle centrali di committenza in ambito digitale) - 1. In conseguenza dell'ampia adesione delle pubbliche amministrazioni e tenuto conto dei tempi necessari all'indizione di nuove procedure di gara, gli accordi quadro, le convenzioni e i contratti quadro di cui all'articolo 3, comma 1, lettere cccc) e dddd), del codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, aventi ad oggetto le categorie merceologiche indicate all'articolo 16-bis, comma 7, del decreto-legge 21 ottobre 2021, n. 146, che siano in corso alla data del 28 febbraio 2022 sono prorogati, con i medesimi soggetti aggiudicatari, fino al 31 dicembre 2022, al fine di non pregiudicare il perseguimento, in tutto il territorio nazionale, dell'obiettivo di transizione digitale previsto dal Piano nazionale di ripresa e resilienza.»*

2) Di approvare il Progetto dei Fabbisogni denominato *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1”* – ID: 2104721270876005PJF V.3 data di emissione 03/03/2022 – trasmesso da Telecom Italia S.p.A mandataria del RTI Telecom Italia S.p.A., Enterprise Services Italia S.r.l., Poste Italiane S.p.A., Postecom S.p.A., Postel S.p.A., allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, per la durata di n. 5 mesi e per un importo complessivo di € 80.556,3621 Iva escl.

3) **Di aderire** al Contratto Quadro Consip denominato “SPC Cloud – Lotto 1” relativa ai servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni, e per l’effetto stipulare il relativo contratto esecutivo per una durata di 5 mesi, decorrenti dalla data di stipula, con il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) formato da Telecom Italia Spa (mandataria) – HPE Services Italia Srl (mandante) – Postecom Spa (mandante) – Poste Italiane Spa (mandante) – Postel Spa (mandante), per un importo complessivo di € 80.556,3621 Iva esclusa e quindi € 98.278,7616 Iva compresa al 22% , di seguito sintetizzato:

Famiglia di Servizi	Durata (mesi)	Una Tantum	Canone Totale
PaaS	5		€ 212,8021
Cloud Enabling	5	€ 80.343,5600	
Totale			€ 80.556,3621

4) **Di prendere atto** che i tempi di attivazione del servizio Pass sono stimati, giusta Progetto dei fabbisogni, in circa 60 giorni solari dalla ricezione del contratto esecutivo firmato digitalmente inviato tramite PEC al Service Desk della Convenzione e che *“Dopo l’attivazione dei predetti Servizi inizieranno le attività di predisposizione e configurazioni dei medesimi con le tempistiche indicate”* nella pianificazione elaborata nel Progetto dei Fabbisogni denominato *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1”* – ID: 2104721270876005PJF V.3 data di emissione 03/03/2022.

5) **Di prendere atto** delle attestazioni rese dal SIA circa la congruità economica e tecnica del documento contenente il Progetto dei Fabbisogni *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1”* ID: 2104721270876005PJF V.1 – V.3 e segnatamente:

- attestazione resa dall’Ing. Bisignano M. con nota prot. 149/SIA del 01/07/2021 con la quale dichiara che *“il suddetto progetto risponde pienamente alle esigenze tecnico – informative di questa Azienda e l’importo economico previsto pari ad € 80.598,92 + iva è ritenuto congruo essendo applicate per i servizi offerti le tariffe previste dal contratto quadro”*
- attestazione resa dal Responsabile del SIA Ing. Casillo P. nel corpo della mail inviata a questo Settore in data 10/03/2022 (cfr. Allegato n. 5) con la quale dichiara che: *“è doveroso osservare che lo stesso progetto risulta essere invariato nei costi e nei contenuti rispetto a quello già approvato dall’Ing. Bisignano, già in vostro possesso, mentre risulta essere aggiornato esclusivamente il lasso temporale relativo al piano di lavoro ovvero aggiorna la data di emissione a 03.03.2022”*

6) **Di prendere atto** che ai sensi dell’art. 22 del Contratto quadro “il fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta si è riservato di affidare in subappalto, in misura non superiore al 30% dell’importo contrattuale, l’esecuzione di varie prestazioni tra cui i Servizi di Cloud Enabling, oggetto del presente affidamento”.

- 7) **Di prendere atto** della documentazione allegata al Progetto dei Fabbisogni “*Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1*” – ID 2104721270876005PJF V.3 trasmessa da Telecom Italia con la suddetta mail del 07/03/2022, da compilare e firmare digitalmente unitamente alla sottoscrizione del Progetto dei Fabbisogni, e segnatamente:
- Schema Contratto Esecutivo (allegato D2 al Contratto quadro);
 - Schema Nomina Responsabile del Trattamento dei dati.
- 8) **Di prendere atto** che la durata del presente affidamento, quantificata dal Piano dei fabbisogni v.3 in complessivi n. 5 mesi, non supera la data di scadenza del Contratto quadro in argomento e segnatamente la data del 31/12/2022 come da citato Decreto Legge n. 50/2022 su richiamato e pertanto non è integrata la fattispecie di cui all'allegato D2 al Contratto quadro - pag. 2 relativa alle attestazioni da produrre qualora il contratto esecutivo superi tale data.
- 9) **Di prendere atto** delle attestazioni rese con nota prot. 465/SIA del 20/04/2022 con la quale il Responsabile del SIA Ing. Casillo.P:
- dichiara che “*è possibile ipotizzare che per data di sottomissione si intende la data corrispondente a quella di emissione del Progetto dei Fabbisogni emesso dall'O.E. aggiudicatario della convenzione stessa, ovvero il 02.02.2021, come da comunicazione al Settore Provveditorato da parte dell'Ing. Bisignano, già Dirigente Responsabile del SIA, nel mese di Febbraio 2021*”;
 - comunica, pertanto, che “*considerata come data di sottomissione della richiesta il 02.02.2021, è possibile ritenere che a tale data non vi fossero altri strumenti Consip idonei alla stazione appaltante per l'esecuzione delle attività di che trattasi*”;
 - comunica al Settore Provveditorato che “*la soluzione tecnica offerta dall'A.Q. Public Cloud IAAS PAAS risulta non aderente alle reali ed attuali esigenze organizzative ed amministrative di questa ARNAS posto che la soluzione di cloud pubblico, risulta non perfettamente idonea alle esigenze funzionali di questa azienda*” in virtù della documentazione prodotta, e segnatamente:
 - Raccomandazioni e Proposte sull'utilizzo del Cloud Computing nella Pubblica Amministrazione – versione 2.0 del 28 giugno 2012 – pag. 19 redatte dall'Agid: “*i cloud privati possono risolvere alcuni dei problemi di adozione dei cloud pubblici. Disponendo di hardware dedicato, sono più facili da utilizzare all'interno del firewall aziendale, il che può risolvere i problemi di sicurezza della privacy. Se si rende locale un cloud privato, più risultare più semplice risolvere alcuni problemi di normativa, conformità e sovranità che possono presentarsi nel caso di servizi che oltrepassano confini giuridici. Nei casi in cui questi fattori abbiano grande importanza per una decisione da parte dei responsabili dei sistemi informativi, un investimento in un cloud privato può essere la soluzione migliore*”;
- 10) **Di prendere atto** della documentazione che regola il rapporto contrattuale dell'iniziativa inerente il Lotto 1 del Contratto quadro relativo ai Servizi di tipo IaaS, PaaS e servizio di cloud Enabling, in

interesse, costituente parte integrante anche se non materialmente allegati al presente provvedimento, come estratta dal link della piattaforma Consip <https://www.consip.it/attivita/gara-spc-cloud-disponibile-la-documentazione> ed elencata nel dettaglio in parte motiva.

11) Di dare atto che ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, il presente affidamento è soggetto al versamento del contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010 posto a carico delle Amministrazioni beneficiarie in favore di Consip S.p.A., entro il termine di 30 giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b, del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del Contratto Esecutivo, secondo le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono descritte sul sito internet della Consip S.p.A. (www.consip.it) e pertanto, nella fattispecie, il contributo di cui al comma 2 lett. a) DPCM 23/06/2020 pari a € 786,23.

12) Di dare atto che in conformità al disposto di cui all'art.3 della Legge 136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il Codice Identificativo Gara (CIG) attribuito al presente affidamento dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, risulta essere il seguente:

- - CIG Master: **55187486EA** - CIG derivato **89768624DE**

13) Di nominare:

- quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.lgs. n. 50/2016 e Linee guida Anac n. 3, aggiornate al D.lgs 56 del 19/04/2017 con deliberazione del Consiglio n. 1007 dell'11/10/2017, l'Ing. Amato Sebastiano, Collaboratore Tecnico presso U.O.S. Ingegneria Clinica e Sistemi Informatici Aziendali;
- quale Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC) ai sensi dell'art. 101 del D.lgs. 50/2016 l'Ing. Amato Sebastiano, Collaboratore Tecnico presso U.O.S. Ingegneria Clinica e Sistemi Informatici Aziendali;

14) Di dare mandato al Servizio di prevenzione e protezione aziendale di predisporre adeguato DUVRI .

15) Di trarre la spesa complessiva di € 98.2787617 Iva al 22% inclusa quale importo complessivo del Progetto dei Fabbisogni ID: 2104721270876005PJF V.3 dall'autorizzazione di spesa 105, sub 16, conto economico 20003000170 - "assistenza software" del bilancio anno 2022.

16) di trarre l'importo di € 786,23 quale contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010 posto a carico delle Amministrazioni beneficiarie in favore di Consip S.p.A., , nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b, del D.P.C.M. 23 giugno 2010, dal conto economico 45001000010 " del Bilancio anno 2022 e pagare in favore della Consip s.p.a.

con le seguenti modalità estratte dal link <https://www.consip.it/media/approfondimenti/gare-spc-consip-e-agenda-digitale-italiana-contributi-servizi-contenuti-e-date> :

Il pagamento del contributo, deve essere effettuato tramite bonifico bancario sul seguente IBAN:

- Banca: **Intesa San Paolo** - IBAN: **IT 27 X 03069 05036 100000004389**
- Nella causale del bonifico bancario occorre specificare il cig derivato e il contratto di riferimento **“Cloud 1”**
- Ai fini del pagamento si specifica inoltre quanto segue:
 1. i contributi di cui all’art.18, comma 3 del D.LGS.1 dic.2009 n .177 sono considerati **fuori campo dell’applicazione dell’IVA**, ai sensi dell’art.2, comma 3, lettera a) del D.P.R. del 1972 e pertanto **non è prevista nessuna emissione di fattura**;
 2. in considerazione della natura di contributo per la copertura dei costi relativi alle attività espletate in funzione di compiti istituzionali affidati ex lege, i contributi di cui all’art.18, comma 3 del d.lgs. 1 dicembre 2009, n. 177 non rientrano nell’ambito di applicazione della tracciabilità dei flussi finanziari di cui all’articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136.

17) **Munire** la presente della clausola di immediata esecuzione

Allegati (D.Lgs. 196/2003 e D.Lgs. 101/2018)

1. deliberazione n. 701 del 17/05/2022;
2. nota prot. 149/SIA del 01/07/2021;
4. *Addendum al contratto quadro per l’affidamento dei servizi di Cloud Computing per le pubbliche amministrazioni*” n. 4 del 13 aprile 2021;
10. nota prot. 465/SIA del 20/04/2022

Allegati parte integrante

3. Progetto dei Fabbisogni *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto I”* – ID 2104721270876005PIF V.3 data di emissione 03/03/2022;
5. Listino prezzi
6. Contratto quadro
7. Schema Contratto Esecutivo;
8. Schema Nomina Responsabile del trattamento dei dati.
9. Guida ai servizi di Cloud Computing;

Il Responsabile dell’UOC Provveditorato ed Economato
Dott. Ing. *Valentina Russo*

IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto della proposta di deliberazione, che qui si intende riportata e trascritta, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

Preso Atto della attestazione di legittimità e di conformità alla normativa disciplinante la materia espressa dal dirigente che propone la presente deliberazione;

Sentito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario aziendale

DELIBERA

1) Prendere atto delle attività istruttorie e di verifica effettuate dagli uffici amministrativi e tecnici aziendali nell'ambito di rispettiva competenza e segnatamente:

- dell'istruttoria di cui alla nota prot. 149/SIA del 01/07/2021, acquisita al prot. provv. n. 5160 del 21/07/2021 e allegati;
- dell'istruttoria di cui alla nota prot. 465/SIA del 20/04/2022, acquisita al prot. provv. n. 2592 del 22/04/2022.

2) Prendere atto del Decreto-Legge 17/05/2022 n. 50 *“Misure urgenti in materia di politiche energetiche nazionali, produttività delle imprese e attrazione degli investimenti, nonché in materia di politiche sociali e di crisi ucraina”* e segnatamente Capo IV *“Disposizioni in materia di spesa pubblica e altre misure urgenti”*, art. 49 *“Disposizioni in materia di spesa pubblica”* comma 2:

- *L'articolo 31-bis del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, è sostituito dal seguente: «Art. 31-bis (Proroga di accordi quadro e convenzioni delle centrali di committenza in ambito digitale) - 1. In conseguenza dell'ampia adesione delle pubbliche amministrazioni e tenuto conto dei tempi necessari all'indizione di nuove procedure di gara, gli accordi quadro, le convenzioni e i contratti quadro di cui all'articolo 3, comma 1, lettere cccc) e dddd), del codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, aventi ad oggetto le categorie merceologiche indicate all'articolo 16-bis, comma 7, del decreto-legge 21 ottobre 2021, n. 146, che siano in corso alla data del 28 febbraio 2022 sono prorogati, con i medesimi soggetti aggiudicatari, fino al 31 dicembre 2022, al fine di non pregiudicare il perseguimento, in tutto il territorio nazionale, dell'obiettivo di transizione digitale previsto dal Piano nazionale di ripresa e resilienza.»*

3) Approvare il Progetto dei Fabbisogni denominato *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto 1”* – ID: 2104721270876005PJF V.3 data di emissione 03/03/2022 – trasmesso da Telecom Italia S.p.A mandataria del RTI Telecom Italia S.p.A., Enterprise Services Italia S.r.l., Poste Italiane S.p.A., Postecom S.p.A., Postel S.p.A., allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, per la durata di n. 5 mesi e per un importo complessivo di € 80.556,3621 Iva escl.

4) Aderire al Contratto Quadro Consip denominato *“SPC Cloud – Lotto 1”* relativa ai servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni, e per l'effetto stipulare il relativo contratto esecutivo per una durata di 5 mesi, decorrenti dalla data di stipula, con il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) formato da

Telecom Italia Spa (mandataria) – HPE Services Italia Srl (mandante) – Postecom Spa (mandante) – Poste Italiane Spa (mandante) – Postel Spa (mandante), per un importo complessivo di € 80.556,3621 Iva esclusa e quindi € 98.278,7616 Iva compresa al 22% , di seguito sintetizzato:

Famiglia di Servizi	Durata (mesi)	Una Tantum	Canone Totale
PaaS	5		€ 212,8021
Cloud Enabling	5	€ 80.343,5600	
Totale			€ 80.556,3621

- 5) **Prendere atto** che i tempi di attivazione del servizio Pass sono stimati, giusta Progetto dei fabbisogni, in circa 60 giorni solari dalla ricezione del contratto esecutivo firmato digitalmente inviato tramite PEC al Service Desk della Convenzione e che *“Dopo l’attivazione dei predetti Servizi inizieranno le attività di predisposizione e configurazioni dei medesimi con le tempistiche indicate”* nella pianificazione elaborata nel Progetto dei Fabbisogni denominato *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto I”* – ID: 2104721270876005PJF V.3 data di emissione 03/03/2022.
- 6) **Di prendere atto** delle attestazioni rese dal SIA circa la congruità economica e tecnica del documento contenente il Progetto dei Fabbisogni *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto I”* ID: 2104721270876005PJF V.1 – V.3 e segnatamente:
- attestazione resa dall’Ing. Bisignano M. con nota prot. 149/SIA del 01/07/2021 con la quale dichiara che *“il suddetto progetto risponde pienamente alle esigenze tecnico – informative di questa Azienda e l’importo economico previsto pari ad € 80.598,92 + iva è ritenuto congruo essendo applicate per i servizi offerti le tariffe previste dal contratto quadro”*
 - attestazione resa dal Responsabile del SIA Ing. Casillo P. nel corpo della mail inviata a questo Settore in data 10/03/2022 (cfr. Allegato n. 5) con la quale dichiara che: *“è doveroso osservare che lo stesso progetto risulta essere invariato nei costi e nei contenuti rispetto a quello già approvato dall’Ing. Bisignano, già in vostro possesso, mentre risulta essere aggiornato esclusivamente il lasso temporale relativo al piano di lavoro ovvero aggiorna la data di emissione a 03.03.2022”*
- 7) **Prendere atto** che ai sensi dell’art. 22 del Contratto quadro *“il fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta si è riservato di affidare in subappalto, in misura non superiore al 30% dell’importo contrattuale, l’esecuzione di varie prestazioni tra cui i Servizi di Cloud Enabling, oggetto del presente affidamento”*.
- 8) **Prendere atto** della documentazione allegata al Progetto dei Fabbisogni *“Fornitura Servizi Cloud Computing SPC Cloud - Lotto I”* – ID 2104721270876005PJF V.3 trasmessa da Telecom Italia con la suddetta mail del 07/03/2022, da compilare e firmare digitalmente unitamente alla sottoscrizione del Progetto dei Fabbisogni, e segnatamente:
- Schema Contratto Esecutivo (allegato D2 al Contratto quadro);

- Schema Nomina Responsabile del Trattamento dei dati.

9) **Prendere atto** che la durata del presente affidamento, quantificata dal Piano dei fabbisogni v.3 in complessivi n. 5 mesi, non supera la data di scadenza del Contratto quadro in argomento e segnatamente la data del 31/12/2022 come da citato Decreto Legge n. 50/2022 su richiamato e pertanto non è integrata la fattispecie di cui all'allegato D2 al Contratto quadro - pag. 2 relativa alle attestazioni da produrre qualora il contratto esecutivo superi tale data.

10) **Prendere atto** delle attestazioni rese con nota prot. 465/SIA del 20/04/2022 con la quale il Responsabile del SIA Ing. Casillo.P:

- dichiara che *“è possibile ipotizzare che per data di sottomissione si intende la data corrispondente a quella di emissione del Progetto dei Fabbisogni emesso dall’O.E. aggiudicatario della convenzione stessa, ovvero il 02.02.2021, come da comunicazione al Settore Provveditorato da parte dell’Ing. Bisignano, già Dirigente Responsabile del SIA, nel mese di Febbraio 2021”*;
- comunica, pertanto, che *“considerata come data di sottomissione della richiesta il 02.02.2021, è possibile ritenere che a tale data non vi fossero altri strumenti Consip idonei alla stazione appaltante per l’esecuzione delle attività di che trattasi”*;
- comunica al Settore Provveditorato che *“la soluzione tecnica offerta dall’A.Q. Public Cloud IAAS PAAS risulta non aderente alle reali ed attuali esigenze organizzative ed amministrative di questa ARNAS posto che la soluzione di cloud pubblico, risulta non perfettamente idonea alle esigenze funzionali di questa azienda”* in virtù della documentazione prodotta, e segnatamente:
 - Raccomandazioni e Proposte sull’utilizzo del Cloud Computing nella Pubblica Amministrazione – versione 2.0 del 28 giugno 2012 – pag. 19 redatte dall’Agid: *“i cloud privati possono risolvere alcuni dei problemi di adozione dei cloud pubblici. Disponendo di hardware dedicato, sono più facili da utilizzare all’interno del firewall aziendale, il che può risolvere i problemi di sicurezza della privacy. Se si rende locale un cloud privato, più risultare più semplice risolvere alcuni problemi di normativa, conformità e sovranità che possono presentarsi nel caso di servizi che oltrepassano confini giuridici. Nei casi in cui questi fattori abbiano grande importanza per una decisione da parte dei responsabili dei sistemi informativi, un investimento in un cloud privato può essere la soluzione migliore”*;

11) **Prendere atto** della documentazione che regola il rapporto contrattuale dell’iniziativa inerente il Lotto 1 del Contratto quadro relativo ai Servizi di tipo IaaS, PaaS e servizio di cloud Enabling, in interesse, costituente parte integrante anche se non materialmente allegati al presente provvedimento, come estratta dal link della piattaforma Consip <https://www.consip.it/attivita/gara-spc-cloud-disponibile-la-documentazione> ed elencata nel dettaglio in parte motiva.

12) Dare atto che ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, il presente affidamento è soggetto al versamento del contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010 posto a carico delle Amministrazioni beneficiarie in favore di Consip S.p.A., entro il termine di 30 giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b, del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del Contratto Esecutivo, secondo le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono descritte sul sito internet della Consip S.p.A. (www.consip.it) e pertanto, nella fattispecie, il contributo di cui al comma 2 lett. a) DPCM 23/06/2020 pari a € 786,23.

13) Dare atto che in conformità al disposto di cui all'art.3 della Legge 136/2010, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il Codice Identificativo Gara (CIG) attribuito al presente affidamento dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, risulta essere il seguente:

- - CIG Master: **55187486EA** - CIG derivato **89768624DE**

14) Nominare:

- quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.lgs. n. 50/2016 e Linee guida Anac n. 3, aggiornate al D.lgs 56 del 19/04/2017 con deliberazione del Consiglio n. 1007 dell'11/10/2017, l'Ing. Amato Sebastiano, Collaboratore Tecnico presso U.O.S. Ingegneria Clinica e Sistemi Informatici Aziendali;
- quale Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC) ai sensi dell'art. 101 del D.lgs. 50/2016 l'Ing. Amato Sebastiano, Collaboratore Tecnico presso U.O.S. Ingegneria Clinica e Sistemi Informatici Aziendali;

15) Dare mandato al Servizio di prevenzione e protezione aziendale di predisporre adeguato DUVRI .

16) Trarre la spesa complessiva di € 98.2787617 Iva al 22% inclusa quale importo complessivo del Progetto dei Fabbisogni ID: 2104721270876005PJF V.3 dall'autorizzazione di spesa 105, sub 16, conto economico 20003000170 - "assistenza software" del bilancio anno 2022.

17) Trarre l'importo di € 786,23 quale contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010 posto a carico delle Amministrazioni beneficiarie in favore di Consip S.p.A., , nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b, del D.P.C.M. 23 giugno 2010, dal conto economico 45001000010 " del Bilancio anno 2022 e pagare in favore della Consip s.p.a. con le seguenti modalità estratte dal link <https://www.consip.it/media/approfondimenti/gare-spc-consip-e-agenda-digitale-italiana-contributi-servizi-contenuti-e-date> :

Il pagamento del contributo, deve essere effettuato tramite bonifico bancario sul seguente IBAN:

- Banca: **Intesa San Paolo** - IBAN: **IT 27 X 03069 05036 100000004389**

- Nella causale del bonifico bancario occorre specificare il cig derivato e il contratto di riferimento "Cloud 1"
- Ai fini del pagamento si specifica inoltre quanto segue:
 3. i contributi di cui all'art.18, comma 3 del D.LGS.1 dic.2009 n .177 sono considerati **fuori campo dell'applicazione dell'IVA**, ai sensi dell'art.2, comma 3, lettera a) del D.P.R. del 1972 e pertanto **non è prevista nessuna emissione di fattura;**
 4. in considerazione della natura di contributo per la copertura dei costi relativi alle attività espletate in funzione di compiti istituzionali affidati ex lege, i contributi di cui all'art.18, comma 3 del d.lgs. 1 dicembre 2009, n. 177 non rientrano nell'ambito di applicazione della tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136.

18) Munire la presente della clausola di immediata esecuzione

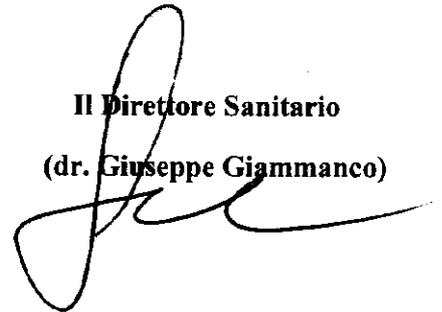
Il Direttore Amministrativo

(dott. Giovanni Annino)



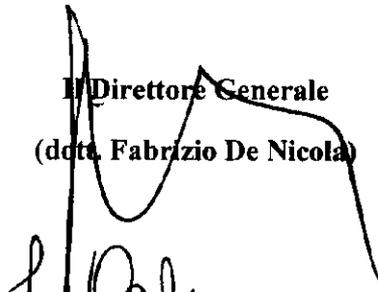
Il Direttore Sanitario

(dr. Giuseppe Giammanco)



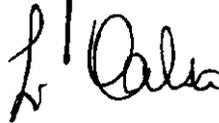
Il Direttore Generale

(dott. Fabrizio De Nicola)



Il Segretario

Dot.ssa Maria Antonietta Li Galzi

Copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo dell'Azienda il giorno

_____ e ritirata il giorno _____

L'addetto alla pubblicazione

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo della Azienda dal _____ al _____ - ai sensi dell'art. 65 L.R. n. 25/93, così come sostituito dall'art. 53 L.R. n. 30/93 - e contro la stessa non è stata prodotta opposizione.

Catania _____

Il Direttore Amministrativo

Inviata all'Assessorato Regionale della Salute il _____ Prot. n. _____

Notificata al Collegio Sindacale il _____ Prot. n. _____

La presente deliberazione è esecutiva:

- immediatamente
- perché sono decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione
- a seguito del controllo preventivo effettuato dall'Assessorato Regionale per la Sanità:
 - 12 nota di approvazione prot. n. _____ del _____
 - 13 per decorrenza del termine

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

10/03/22, 12:16

Posta di ARNAS Garibaldi - SPC Cloud Lotto 1: consegna Revisione Progetto dei Fabbisogni ARNAS Garibaldi



Allegato 3 Poste (ing.) Dr. H. me Di Grazia 10/3/22

Provveditorato . <provveditorato@arnasgaribaldi.it>

R

SPC Cloud Lotto 1: consegna Revisione Progetto dei Fabbisogni ARNAS Garibaldi

1 messaggio

SIA <sia@arnasgaribaldi.it>

10 marzo 2022 11:03

A: Provveditorato <provveditorato@arnasgaribaldi.it>

Cc: Michela Digrazia <mdigrazia@arnasgaribaldi.it>

Buongiorno ,
facendo seguito alla nota prot. n. 4468 del 07.03.2022 relativa alla "Consegna Revisione Progetto dei Fabbisogni Arnas Garibaldi SPC Cloud Lotto 1", si invia al Settore Provveditorato, per il seguito di competenza, il progetto dei Fabbisogni.

E' doveroso osservare che lo stesso progetto risulta essere invariato nei costi e nei contenuti rispetto a quello già approvato dall'Ing. Bisignano, già in vostro possesso ,mentre risulta essere aggiornato esclusivamente il lasso temporale relativo al piano di lavoro ovvero aggiornata la data di emissione a 03.03.2022 .

Distinti saluti

UOS SIA
ARNAS Garibaldi

 **SPC Cloud Lotto 1.pdf**
5377K

Dr. Popew S.
22/03/2022
MJ

11 MAR 2022
1576

POSTA CERTIFICATA: SPC Cloud Lotto 1: Consegna Revisione Progetto dei Fabbisogni A.O.R.N.A.S. GARIBALDI

1 messaggio

Per conto di: spc_cloud@pec.telecomitalia.it <posta-certificata@telecompost.it>

7 marzo 2022 08:57

Rispondi a: spc_cloud@pec.telecomitalia.it

A: protocollo.generale@pec.ao-garibaldi.ct.it

Messaggio di posta certificata

Il giorno 07/03/2022 alle ore 08:57:54 (+0100) il messaggio

"SPC Cloud Lotto 1: Consegna Revisione Progetto dei Fabbisogni A.O.R.N.A.S. GARIBALDI" è stato inviato da

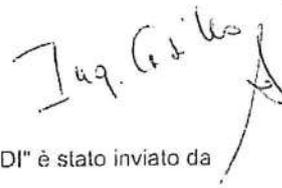
"spc_cloud@pec.telecomitalia.it"

indirizzato a:

protocollo.generale@pec.ao-garibaldi.ct.it

Il messaggio originale è incluso in allegato.

Identificativo messaggio: D7F3A79A-1FD1-640B-48C9-340C4BA4EA2D@telecompost.it



Arnas Garibaldi

Prot. nr 0004468 del 07/03/2022

Entrata

----- Messaggio inoltrato -----

From: spc_cloud@pec.telecomitalia.it

To: protocollo.generale@pec.ao-garibaldi.ct.it

Cc:

Bcc:

Date: Mon, 07 Mar 2022 08:57:52 +0100

Subject: SPC Cloud Lotto 1: Consegna Revisione Progetto dei Fabbisogni A.O.R.N.A.S. GARIBALDI

Spett.le A.O.R.N.A.S. GARIBALDI, con riferimento al Piano dei Fabbisogni inviato via PEC in data 18/01/2021, si invia in allegato la Revisione del Progetto dei Fabbisogni ID 2104721270876005PJF.

In caso di accettazione, occorrerà compilare in ogni sua parte il template del Contratto Esecutivo in allegato, (come Codice del Contratto Esecutivo indicare ID 2104721270876005COE; inserire CIG derivato dal master (CIG master: 55187486EA), Codice Ufficio e compilare i dati relativi al progetto), firmare digitalmente e inviare via PEC all'indirizzo spc_cloud@pec.telecomitalia.it, unitamente alla copia del Progetto dei Fabbisogni (anch'esso firmato digitalmente).

Si allega altresì il fac simile della Nomina al Trattamento Dati da compilare e firmare digitalmente unitamente alla sottoscrizione del Contratto Esecutivo ed il Progetto dei Fabbisogni.

Il contratto potrà ritenersi perfezionato all'invio del documento controfirmato da TIM.

Cordiali Saluti

TIM _____

TIM BUSINESS

Coordinamento Operativo

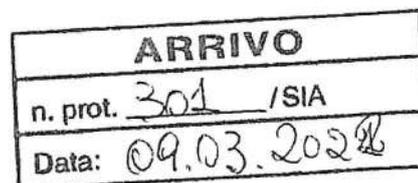
Pre Sales

Pre Sales Management e Gestione Convenzioni

TIM S.p.A.

Via di Macchia Palocco, 223 - 00125 ROMA

TIM BUSINESS: Facebook - Twitter

<http://www.impresasemplice.it>

5 allegati

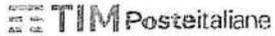
 2104721270876005PJF_Progetto_dei_Fabbisogni.pdf
669K

 ID 1403 - SPC Cloud Lotto 1_Fac simile nomina trattamento dati-CONSIP-ottobre 2020-TIM.docx
60K

 ID 1403 - SPC Cloud Lotto 1_Allegato D2_Schema di Contratto Esecutivo-ottobre 2020_Versione FULL.docx
62K

 postacert.eml
1086K

 daticert.xml
1K

   		Progetto dei Fabbisogni	
Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI			
EM-PS.PS/S	Codice Documento: 2104721270876005PJF	Versione: 3	Data di emissione: 03 Marzo 2022

Progetto dei Fabbisogni

Fornitura Servizi Cloud Computing

SPC CLOUD - Lotto 1 -

A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

Firmato digitalmente da
ANDREA RUELLO
 O = Telecom Italia S.p.A.
 Firmato il 06/03/2022 20:43
 Seriale Certificato: 288319

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

Indice

1	Sommario	4
2	Ambito.....	5
3	Definizione ed Acronimi	6
4	Riferimenti	7
4.1	Documenti contrattuali	7
4.2	Documenti di riferimento.....	7
5	Progetto di Attuazione.....	8
5.1	Descrizione contesto e requisiti	8
5.2	PaaS Virtual Data Center	9
5.3	PaaS - Dettagli Servizio Contrattualizzato (ID Servizio, Quantità, Costi)	10
5.4	PaaS – Configurazione da realizzare.....	10
5.5	Data prevista attivazione	11
5.6	Impegni Servizi Professionali	12
5.7	Specifiche di Collaudo.....	12
6	Centro Servizi	15
7	Modalità di presentazione ed approvazione stati avanzamento mensili	15
8	Piano di Attuazione Servizi.....	16
8.1	Piano di Lavoro	16
8.2	Documento Programmatico di Gestione della Sicurezza dell'Amministrazione	17
9	Tabella riepilogativa Servizi.....	17
10	Allegati.....	17

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

Registrazione Modifiche Documento

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al Documento.

Descrizione Modifica	Revisione	Data
Prima emissione	1	02 Febbraio 2021
Seconda emissione	2	30 Settembre 2021
Terza emissione	3	03 Marzo 2022

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

1 Sommario

Il presente Documento descrive il **Progetto dei Fabbisogni** relativo alla richiesta di fornitura dei **Servizi di Cloud Computing** nell'ambito del **Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC)** per **A.O.R.N.A.S.GARIBALDI**, P. IVA 0000004721270876 con sede legale in piazza S.M. Di Gesù n. 5, 95124 Catania.

Nel **Piano dei Fabbisogni (PdF)** inviato dalla suddetta Amministrazione il giorno **10 Dicembre 2020** a Firma del Referente Amministrativo Ing. Mario Bisignano (Mob: 3356610118 – Mail: mbisignano@arnasgaribaldi.it) è richiesto che sia predisposta una Piattaforma di Servizio (**PaaS LAMP**) per gestire i propri servizi web istituzionali.

L'Amministrazione, altresì, richiede **Cloud Enabling** funzionale Enabling per analisi, assessment e consulenza funzionali al dimensionamento e configurazione del suddetto PaaS e supporto nelle successive fasi di erogazione del medesimo. I servizi saranno abilitati fino alla scadenza prevista il prossimo **20 Luglio 2022**.

Quanto descritto, è stato redatto in conformità alle richieste dell'Amministrazione e sulla base delle esigenze emerse durante gli incontri tecnici per la raccolta dei requisiti e sulla base delle informazioni contenute nel Pdf.

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S	Codice Documento: 2104721270876005PJF	Versione: 3	Data di emissione: 03 Marzo 2022
------------	---------------------------------------	-------------	----------------------------------

2 Ambito

Il Contratto per la Fornitura di Servizi di *Cloud Computing*, di *Sicurezza*, di *Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa* Lotto 1, per le Pubbliche Amministrazioni (PA) ed il Raggruppamento Temporaneo di Impresa (RTI) costituito da:

- Telecom Italia S.p.A. (*Mandataria*)
- HP Enterprise Service Italia - a DXC Technology Company
- Poste Italiane
- Postel

prevedono la fornitura dei seguenti Servizi Cloud nell'ambito del SPC,

- IaaS
- PaaS
- SaaS

in base a quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, nella misura richiesta dalle Amministrazioni Contraenti con i Contratti di Fornitura.

Telecom Italia, in qualità di *mandataria*, avrà in carico le attività propedeutiche all'*attivazione* dei servizi contrattualizzati dall'Amministrazione Contraente relative alla ricezione del Piano dei Fabbisogni ed invio del relativo Progetto di Fabbisogno, ed *accettazione* dei Contratti di Fornitura .

La procedura per l'affidamento dei Servizi è articolata con la stipula da parte di Consip S.p.A. di un Contratto Quadro (CQ) con l'Aggiudicatario della procedura medesima che si impegna a stipulare, con le singole Amministrazioni Contraenti, Contratti di Fornitura aventi ad oggetto i predetti servizi alle condizioni stabilite nel CQ.

La durata del CQ è 36 mesi prorogabili, su comunicazione di CONSIP, sino ad un massimo di ulteriori 24 mesi.

I Contratti Esecutivi di Fornitura di ogni Lotto avranno una durata decorrente dalla data di stipula del Contratto Esecutivo medesimo e sino al massimo della scadenza ultima, eventualmente prorogata (Lotto 1) del CQ.

Le singole Amministrazioni contraenti potranno richiedere una proroga temporale dei singoli Contratti Esecutivi di Fornitura al fine di consentire la migrazione dei servizi ad un nuovo Fornitore al termine del CQ, qualora la selezione dell'Operatore Economico subentrante non sia intervenuta entro i 3 mesi antecedenti la scadenza del presente Contratto Quadro.

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

3 Definizione ed Acronimi

La seguente tabella riporta le descrizioni o i significati degli acronimi e delle abbreviazioni presenti nel Documento.

Acronimi	Descrizione
AgID	Agenzia per Italia Digitale
API	Application Programming Interface
CONSIP	Consip S.p.A.
IaaS	Infrastructure as a Service
ICT	Information and Communication Technology
IE	Internet Explorer
PA	Pubblica Amministrazione
PaaS	Platform as a Service
HTTP	Hyper Text Transport Protocol
HTTPS	Hyper Text Transport Protocol Secure
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SAN	Storage Area Network
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
VDC	Virtual Data Center
VM	Virtual Machine
VN	Virtual Network
VF	Virtual Firewall
VPN	Virtual Private Network

Tabella - Glossario

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

4 Riferimenti

4.1 Documenti contrattuali

Rif.	Documento
#1	Piano dei Fabbisogni Servizi

Tabella Documenti Contrattuali

4.2 Documenti di riferimento

La seguente tabella riporta i documenti che costituiscono il riferimento a quanto esposto nel seguito del presente documento.

Rif.	Documento
#1	Bando di Gara d'Appalto - CONSIP S.p.A.
#2	LOTTO 1 - Relazione Tecnica "Procedura ristretta suddivisa in 4 lotti per l'affidamento di Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni" (ID SIGEF 1403)"
#3	CAPITOLATO TECNICO – PARTE GENERALE – "Procedura ristretta suddivisa in 4 lotti per l'affidamento di Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni" (ID SIGEF 1403)"
#4	Piano di Sicurezza dei Centri Servizi e Centri Servizi Ausiliari Cod. BU1600003
#5	Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo dei servizi in ambiente di test (Test Bed)
#6	Piano di Qualità CONSIP

Tabella Documenti di riferimento



Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

5 Progetto di Attuazione

5.1 Descrizione contesto e requisiti

L'Amministrazione attraverso il Piano dei Fabbisogni, recependo le indicazioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale (www.agid.gov.it) che ha redatto le linee guida in favore dello sviluppo di soluzioni Cloud, ha espresso la necessità di disporre una Piattaforma di servizio (PaaS) per gestire i propri servizi web istituzionali atti ad offrire informazioni e servizi in modo tempestivo ed efficace attraverso modalità semplici ed intuitive che consentano agli utenti di reperire tali informazioni senza difficoltà. L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di utilizzare la propria soluzione di Content Management System per offrire una progettazione grafica e funzionale del portale web istituzionale dell'Ente, in ossequio alle indicazioni provenienti dall'AGID.

L'obiettivo finale dell'Amministrazione è quello di realizzare un ambiente tecnologicamente idoneo a migliorare gli strumenti già a disposizione degli operatori interni all'Ente, per rendere più efficiente l'attività e migliorarne la produttività. Tale processo richiederà le necessarie attività di installazione, configurazione e personalizzazione con l'adozione dello stesso template grafico del portale istituzionale. Saranno inoltre necessarie attività specialistiche per adeguare opportunamente la soluzione ai temi relativi alla autenticazione degli utenti ed alla ottimizzazione di determinate procedure interne.

L'esigenza dell'Amministrazione è quindi di disporre anche di un assessment tecnico funzionale alla migrazione della suddetta Applicazione verso un modello di erogazione Cloud. La migrazione implicherà il trasferimento dell'Applicazione (costituita dal Software e da ogni componente ad esso correlato) dall'ambiente attuale al nuovo lasciando inalterate le funzionalità e le interfacce Utente.

L'analisi tecnica dell'esigenza espressa dall'Amministrazione determina una soluzione che consta dei seguenti item:

1. utilizzo di un **PaaS Web Server** ovvero di un insieme di risorse computazionali (vCPU, RAM, Storage) disponibili nel Tenant riservato all'Amministrazione
2. servizi di **Cloud Enabling** correlati alle attività di analisi ed assessment abilitanti la migrazione della Piattaforma su Cloud e supporto operativo ai Referenti per le operazioni di configurazione e gestione del Servizio Cloud

L'infrastruttura virtuale resa disponibile all'Amministrazione è predisposta su una infrastruttura hardware (fisica) condivisa tra le Amministrazioni ed è suddivisa logicamente per ogni singola Amministrazione per l'accessibilità ed il controllo delle risorse ad essa riservate.

La gestione dell'infrastruttura fisica è a carico del Fornitore.

La gestione degli ambienti virtuale è demandata in modo esclusivo all'Amministrazione che ha a disposizione strumenti web che abilitano la fruizione del servizio e supportano funzionalità di attivazione, gestione, configurazione e monitoraggio delle risorse.

I Datacenter che ospitano i Servizi del Lotto1 SPC Cloud sono certificati in base allo standard ISO/IEC 27001 : 2013.

La value proposition derivante dall'adozione dei servizi Cloud si può esprimere in termini di:

- scalabilità delle risorse IT in base alle esigenze di business
- maggiore livello di aggiornamento funzionale e tecnologico

I principali punti caratterizzanti della proposta sono:

- architettura funzionale unificata
- portale dei Servizi di Cloud Computing a disposizione dei Referenti delle Amministrazioni per le operazioni di amministrazione delle proprie risorse
- ampia disponibilità di funzionalità eseguibili dai Referenti (dell'Amministrazione) in totale autonomia

All'Amministrazione l'onere di garantire adeguati livelli di sicurezza per il trattamento dei Dati Personali attraverso misure tecniche ed organizzative che recepiscano e dimostrino la conformità al nuovo Regolamento che disciplina la protezione delle Persone Fisiche con riguardo, nello specifico, al trattamento dei Dati Personali.

E' importante evidenziare che il Cloud di SPC ha fra i suoi obiettivi quello di facilitare il raggiungimento ed il

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

mantenimento della conformità alle Norme che disciplinano l'ambito della Privacy [D.Lgs. 196-2003, Provvedimento 27/11/2003 e la General Data Protection Regulation (GDPR)].

L'adesione al Cloud SPC mette a disposizione i seguenti benefici:

- Data Breach notification per la parte infrastrutturale
- garanzia che i dati non saranno trasferiti al di fuori del territorio nazionale
- Infrastruttura Cloud protetta da strumenti tecnologici all'avanguardia
- possibilità di sfruttare le capacità e le esperienze dei team di Cloud Enabling per supportare la gestione del contesto Cloud

La **vigenza contrattuale** dei Servizi Cloud Computing definiti nel Progetto dei Fabbisogni è determinata in **5 Mesi**, comunque **non oltre la scadenza del CQ programmato il prossimo 20 Luglio 2022**.

Il Referente Tecnico dell'Amministrazione per i servizi richiesti è l'Ing. Mario Bisignano (Mob. 3356610118, mbisignano@arnasgaribaldi.it).

5.2 PaaS Virtual Data Center

I Servizi di tipo **Platform as a Service (PaaS)** prevedono l'erogazione alle Amministrazioni di Middleware per lo sviluppo, collaudo, manutenzione ed esercizio di applicazioni.

Tali servizi PaaS sono resi disponibili dal Fornitore attraverso Piattaforme e/o Ambienti remoti funzionali ad erogare Servizi applicativi sviluppati direttamente dalle Amministrazioni.

I PaaS offerti dal Fornitore sono identificati attraverso architetture software complete e non scindibili singolarmente (template di Solution Stack).

Sono disponibili quattro tipologie di template di Solution Stack, differenziate in funzione della tipologia di servizio applicativo che viene erogato:

- Application Server
- Web Server
- DBMS
- Monitoring

Il **Solution Stack** indicato dall'Amministrazione nel Pdf è **Web Server**.

Il Canone associato al PaaS è comprensivo delle risorse elaborative hardware minime necessarie al funzionamento del servizio (vCPU, RAM, HDD). Congiuntamente, sono previste opzioni fatturate sulla percentuale di aumento della performance (vCPU) e dei Service Level Agreement (tempi di uptime e ripristino).

L'Amministrazione potrà installare del Software proprietario nel rispetto dei requisiti di compatibilità hardware e software e di capacità elaborativa. l'aggiornamento è a carico esclusivo dell'Amministrazione che fruisce del servizio.

PaaS - Configurazione del Servizio

Il Referente Tecnico dell'Amministrazione, per facilitare la configurazione di un PaaS, potrà definire i propri *template* personalizzati di VM. Un *template* includerà sia i parametri hardware (*flavor*) sia l'immagine del Sistema Operativo, scelti in base alle esigenze del suddetto: al momento della creazione di una VM all'interno del PaaS, sarà sufficiente associare il *template* alla VM per crearla in base ai propri requisiti. Nella Piattaforma, tale operazione si traduce in un semplice *script*.

HP Helion OpenStack non solo gestisce il proprio formato di template, ma assicura la compatibilità con il formato della piattaforma AWS CloudFormation di Amazon4, oggi già utilizzata da alcune Amministrazioni italiane: eventuali *template* CloudFormation già esistenti possono essere importati in HP Helion OpenStack.

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

5.3 PaaS - Dettagli Servizio Contrattualizzato (ID Servizio, Quantità, Costi)

Di seguito, i Service Element del PaaS indicato dall'Amministrazione nel Pdf pervenuto

X1 Web Server

SEZIONE 9: Ambiente PaaS: Web Server

Selezionare, per ciascuna macchina virtuale che si intende acquistare, una tipologia di template tra quelle indicate e le opzioni desiderate. Se occorre, inserire altre righe per effettuare una richiesta con un numero maggiore di macchine virtuali.

	Tipologia di template PaaS			Servizi Opzionali			Durata Contrattuale
	LAMP	WAMP	WIMP	Risorse Virtuali aggiuntive	Solo LAMP	Altri PaaS	
	1 vCPU, 2 GB RAM, 10 GB HD, Linux, Apache, MySQL, PHP	1 vCPU, 2 GB RAM, 30 GB HD, Windows, Apache, MySQL, PHP	1 vCPU, 2 GB RAM, 30 GB HD, Windows, IIS, MySQL, PHP	vRAM aggiuntive: 1 GB	vStorage aggiuntivo (10GB)	vCPU aggiuntive: 1 GHz	
Macchina Virtuale 1	LAMP					2 vCPU aggiuntive, max 16 (No LAMP)	
Macchina Virtuale 2							
Macchina Virtuale 3							
Macchina Virtuale 4							
Macchina Virtuale 5							
Macchina Virtuale 6							

L'importo Economico del Servizio PaaS, determinato con il Configuratore e valido per 5 Mesi, è di 212,8021 € (cfr. screen shot nel paragrafo successivo).

L'ambiente PaaS determinato dall'analisi tecnica è descritto nel Paragrafo successivo.

La modalità di Fatturazione è Flat, bimestrale posticipata

5.4 PaaS – Configurazione da realizzare

Specificatamente per il servizio PaaS, il fabbisogno dell'Amministrazione è rendere disponibile un Web Server LAMP costituito da un pool di risorse elaborative virtuali remote (vCPU, Ram, Storage) abilitante la migrazione dell'Applicazione per il monitoraggio degli apparati di rete.

I componenti base della Piattaforma Software, definita LAMP, sono i seguenti:

- Linux, Sistema Operativo
- Apache, Web Server
- MySQL, database management system (o database server)
- PHP, linguaggio di programmazione

L'ambiente PaaS Web Server consta di

- 1 (uno) Pool Base
 - 1 vCPU
 - 2 GB RAM

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S Codice Documento: 2104721270876005PJF Versione: 3 Data di emissione: 03 Marzo 2022

- o 10 GB HDD
- o 1 vNetwork ((1 IP Pubblico + 15 IP Privati)
- 2 GB RAM aggiuntiva
- 100 GB Storage aggiuntivo
- 1 vNetwork aggiuntiva
- 500 GB VStorage aggiuntivo

La configurazione del PaaS prevede la **Protezione Avanzata** con tempi di ripristino ed uptime migliorativi.

La modalità di erogazione dei Servizi è **web based** ed implicherà protocolli di comunicazione sicuri attraverso la rete **Internet**.

Il **Progetto dei Fabbisogni non comprende**

- fornitura di Software (intese Licenze d'Uso commerciali e/o gratuite) a completamento del PaaS. Eventuali Licenze saranno approvvisionate, installate e configurate dall'Amministrazione
- Gestione Sistemistica, Middleware ed Applicativa demandate, in modo esclusivo, all'Amministrazione
- fornitura di servizi di trasporto always on (Accessi Internet) presso le Sedi dell'Amministrazione

I Servizi richiesti dall'Amministrazione non richiedono configurazioni ovvero personalizzazioni custom

Service	Elementi	Profilo	Quant	Diasta	Importo €	Totale €	Cap. Bino. €
Service PaaS	Web Server - LAMP	1 CPU - 2 GB RAM 10 GB HDD DB: MySQL, MySQL, PHP	1	5	67,8500	212,8021	22,1500
		Resource aggiuntive RAM - Canone	2		15,0000		3,0000
		Resource aggiuntive Storage - Canone	10		35,0000		14,0000
		Endpoint Avanzata - Es. web	1		9,3581		3,7422
		Virtual Network - Canone	1		10,9130		4,3662
		VStorage - Small - Canone	1		71,1810		28,4724
Unmanaged	Unmanaged	Unmanaged					

5.5 Data prevista attivazione

La Data di prevista attivazione dei Servizi di Cloud Computing è stimata in circa 60 giorni solari dalla ricezione del Contratto Esecutivo firmato digitalmente ed inviato tramite PEC al Service Desk della Convenzione (cfr. Capitolo 8).

5.6 Impegni Servizi Professionali

Il Progetto dei Fabbisogni prevede la disponibilità di Servizi di **Cloud Enabling** funzionali a supportare l'Amministrazione all'introduzione ed adozione del servizio Cloud indicato nel Pdf.

Il **Cloud Enabling** consentirà all'Amministrazione di usufruire di un supporto per il deploy e configurazione **PaaS Web Server LAMP** ed analisi ed assessment abilitanti la migrazione dell'Applicazione in Cloud comprendente le fasi di pianificazione ed esecuzione della medesima.

All'Amministrazione è proposto il livello di Servizio Base, il team di Cloud Enabling trasferirà all'Amministrazione le conoscenze necessarie per l'utilizzo proficuo ed efficiente del Servizio, in particolare relative a:

- **Assessment:** rilevazione delle informazioni tecniche ed organizzative dell'Infrastruttura e del Servizio
- **Affiancamento dedicato**, erogato da Specialisti, a supporto dei referenti nella loro attività di amministrazione e gestione dei servizi
- **Supporto operativo** per operazioni di configurazione sulle piattaforme di gestione e/o di fornire supporto ai Referenti nella progettazione degli ambienti virtualizzati

Di seguito, sono indicate le Figure Professionali richieste dall'Amministrazione nel Pdf inviato il:

Id Servizio	Figura Professionale Richiesta (*5)	Servizio	Qtà richiesta [gg/p]
SPF01	Capo Progetto	IaaS/PaaS/BaaS/SaaS	90
SPF02	IT Architect Senior	IaaS/PaaS/BaaS/SaaS	90
SPF03	Specialista di Tecnologia/Prodotto	IaaS/PaaS/BaaS/SaaS	22
SPF04	Sistemista Senior	IaaS/PaaS/BaaS/SaaS	16

L'Importo Economico dei Servizi di **Cloud Enabling**, definiti con il configuratore ed erogati durante la vigenza contrattuale di 5 Mesi, è € 80.343,5600 (cfr. *screen shot* sottostante).

Servizio	Elementi	Profilo	Quant	Durata	Importo C
Servizi professionali	Capo Progetto	gg/pp	90		35.653,3000
Partner	SISTEMIA SRL	269459			
Servizi professionali	IT Architect senior	gg/pp	90		33.561,0000
Partner	SISTEMIA SRL	269459			
Servizi professionali	Specialista di tecnologia/prodotto	gg/pp	22		6.633,6600
Partner	SISTEMIA SRL	269459			
Servizi professionali	Sistemista senior	gg/pp	16		4.493,6000
Partner	SISTEMIA SRL	269459			

5.7 Specifiche di Collaudo

Per le modalità di svolgimento delle prove di Collaudo e di Test, previste per il servizio in oggetto, finalizzate a verificare la conformità del Servizio standard offerto a catalogo, si rimanda, al Documento ufficiale di collaudo dei

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

Servizi SPC Cloud effettuato da CONSIP/AGID dal titolo *Specifiche di Dettaglio Delle Prove di Collaudo dei Servizi in Ambiente di Test (Tesi Bed)*.

I test di Collaudo saranno eseguiti presso la sede dell'Amministrazione.

Le seguenti linee guida descrivono lo svolgimento delle prove di collaudo idonee a verificare la conformità delle configurazioni richieste dall'Amministrazione per i Servizi compresi nel presente Progetto dei Fabbisogni.

Le modalità di esecuzione ed i relativi documenti di saranno conformi a quanto già previsto per il collaudo CONSIP.

I test saranno eseguiti in base al seguente processo:

1. configurazione del servizio, degli apparati e degli strumenti in base a quanto specificato nella scheda di test;
2. esecuzione del test in conformità a quanto descritto nella relativa scheda;
3. se l'esito del test è *Positivo* si ritorna al punto 1) procedendo con il test successivo;
4. se l'esito è *Negativo* è registrata l'anomalia alla quale è associato un livello di gravità (bloccante, grave, accettabile);
5. se l'anomalia è di tipo *Bloccante* si sospende il test in corso proseguendo eventualmente con il test successivo tornando al punto 1).

Le anomalie saranno gestite con le seguenti modalità:

- **Classificazione:** ogni anomalia rilevata sarà registrata dall'Operatore che esegue il test con la classificazione *Grave*. A cura del Team riclassificare, se necessario, l'anomalia in occasione dei controlli periodici di avanzamento della verifica
- **Notifica di rilevamento:** la scheda anomalia compilata dall'Operatore e la scheda (eventuale) con la riclassificazione operata dal Team di verifica saranno inviate alle strutture di competenza
- **Notifica di risoluzione:** le modalità di risoluzione delle anomalie saranno esaminate dal Team di verifica durante i controlli periodici di avanzamento delle verifiche in collaborazione con le strutture di competenza. Sarà ripianificato il processo di verifica per eseguire i nuovi test dopo la risoluzione dell'anomalia.

Nel corso delle attività di verifica saranno condotti controlli di avanzamento con l'obiettivo di:

1. verificare l'avanzamento della pianificazione temporale;
2. analizzare le anomalie rilevate;
3. analizzare le modalità di risoluzione delle anomalie;
4. definire i test di regressione per chiusura anomalie;
5. ripianificare le sessioni di test ed aggiornare la pianificazione temporale.

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

Il Piano di Test è articolato in Schede divise nelle seguenti sezioni:

	Significato
Requisito	Identificativo del requisito oggetto del test.
Scopo	Riassume l'obiettivo del test.
Modalità di esecuzione	Indica la modalità di esecuzione del test, ad esempio per accesso diretto alla piattaforma, iniziando dall'accesso all'ambiente.
Scenario di riferimento	Descrive lo 'scenario utente' nel quale avviene il test e le condizioni che caratterizzano lo scenario.
Macro azioni	Sono i passi operativi che si compiono durante la rappresentazione del test.
Risultato atteso	E' lo scenario utente atteso, a seguito dell'esecuzione del test.
Esito del test	E' l'esito del test, positivo se lo scenario ottenuto a seguito del test coincide con lo scenario atteso, negativo in caso contrario.



Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

6 Centro Servizi

Per la descrizione dei Centri Servizi si rimanda al Paragrafo 3.3 del Documento

Lotto 1 - Relazione Tecnica

Procedura ristretta suddivisa in 4 lotti per l'affidamento di Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni

(ID SIGEF 1403)

7 Modalità di presentazione ed approvazione stati avanzamento mensili

Per la descrizione si rimanda al Capitolo 7.2.4 del Documento:

Capitolato Tecnico - Parte Generale -

Procedura ristretta suddivisa in 4 lotti per l'affidamento di Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni

(ID SIGEF 1403)

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

8 Piano di Attuazione Servizi

8.1 Piano di Lavoro

Di seguito, è indicata la **pianificazione** delle (macro) attività previste per le quattro **Figure Professionali** preposte ai Servizi di **Enabling** ed il dettaglio delle quantità richieste (gg/p) assegnate ad ognuna di esse ed erogate durante la vigenza contrattuale definita in **5 Mesi**:

	M1	M2	M3	M4	M5
--	----	----	----	----	----

Assessment					
Capo Progetto	5	5			
IT Architect Senior	5	5			
Specialista di Tecnologia/Prodotto	5	5			
Sistemista Senior	3	3			

Affiancamento dedicato					
Capo Progetto	10	30	30		
IT Architect Senior	15	30	30		
Specialista di Tecnologia/Prodotto	4	4	4		
Sistemista Senior	2	4	4		

Supporto operativo					
Capo Progetto			4	3	3
IT Architect Senior			1	2	2
Specialista di Tecnologia/Prodotto					
Sistemista Senior					

RIEPILOGO DEI SERVIZI DI CLOUD ENABLING	M1	M2	M3	M4	M5	TOTALE IN 5 MESI
Capo Progetto	15	35	34	3	3	90
IT Architect Senior	20	35	31	2	2	90
Specialista di Tecnologia/Prodotto	9	9	4	0	0	22
Sistemista Senior	5	7	4	0	0	16

I tempi di attivazione del Servizio PaaS, definito nei paragrafi precedenti, sono stimati in circa 60 giorni solari dalla ricezione del **Contratto Esecutivo firmato digitalmente** inviato tramite **PEC** al **Service Desk** della **Convenzione**.

Dopo l'attivazione dei predetti Servizi iniziereanno le attività di predisposizione e configurazioni dei medesimi con le tempistiche indicate nella pianificazione di cui sopra.

Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1: A.O.R.N.A.S.GARIBALDI

EM-PS.PS/S

Codice Documento: 2104721270876005PJF

Versione: 3

Data di emissione: 03 Marzo 2022

8.2 Documento Programmatico di Gestione della Sicurezza dell'Amministrazione

Il Documento Programmatico di Gestione della Sicurezza sarà consegnato all'Amministrazione entro 20 (venti) giorni dalla data in cui la Medesima ne farà richiesta.

9 Tabella riepilogativa Servizi

Nella tabella seguente sono indicati gli Importi Economici del Progetto dei Fabbisogni suddivisi per famiglia di Servizi:

Famiglia di Servizi	Durata (Mesi)	Una Tantum	Canone Totale
PaaS	5		212,8021€
Cloud Enabling	5	€ 80.343,5600	
	Totale	80.556,3621 €	

10 Allegati

1. *CONSIP_SPC_Cloud_Piano_di_Qualità.pdf*
2. *CONSIP_SPC_Cloud_Piano_di_Sicurezza.pdf*

CONSIP PUBLIC		
	ALLEGATO E AL CONTRATTO QUADRO - LOTTO 1 SERVIZI DI CLOUD COMPUTING	
Infrastructure as a Service (IaaS)		
L1.S1.1		
Virtual Machine	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Orario	
	VM 1 - small	€ 0,0740
	VM 2 - medium	€ 0,1529
	VM 3 - large	€ 0,2908
	VM 4 - X large	€ 0,4597
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	VM 1 - small	€ 50,5703
	VM 2 - medium	€ 101,1406
	VM 3 - large	€ 200,4781
VM 4 - X large	€ 319,7944	
L1.S1.2		
Virtual Data Center	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Oraria	
	Pool risorse virtuali base	€ 0,1382
	Risorse aggiuntive CPU	€ 0,0095
	Risorse aggiuntive RAM	€ 0,0029
	Risorse aggiuntive Storage	€ 0,0012
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Pool risorse virtuali base	€ 93,2000
Risorse aggiuntive CPU	€ 6,7000	
Risorse aggiuntive RAM	€ 1,9000	
Risorse aggiuntive Storage	€ 0,6840	
L1.S1.1; L1.S1.2		
Sistema operativo	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Oraria	
	Commerciale	€ 0,0130
	Open Source versione Enterprise con Supporto	€ 0,0485
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Commerciale	€ 9,8056
Open Source versione Enterprise con Supporto	€ 34,1000	
L1.S1.1; L1.S1.2		
Storage prestazionali	Tipologia	% incremento del prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Oraria	
	dischi di tipo SAS o FC da almeno 15k rpm	39,86%
Periodicità del prezzo unitario: Mensile		

	dischi di tipo SAS o FC da almeno 15k rpm	39,41%
L1.S1.1; L1.S1.2; L1.S2.1		
Protezione Avanzata	Tipologia	% incremento del prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Oraria	
	Tempo di ripristino e Uptime avanzati	7,68%
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Tempo di ripristino e Uptime avanzati	7,68%
L1.S1.3		
Virtual Network	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Oraria	
	VN base - IP	€ 0,0030
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	VN base - IP	€ 2,0810
L1.S1.4		
Virtual Storage	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Oraria	
	Storage Base	€ 0,0016
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	VStorage - Xsmall	€ 4,8301
	VStorage - Small	€ 14,2362
	VStorage - Medium	€ 28,6000
VStorage - Large	€ 45,5000	
VStorage - XLarge	€ 84,0000	
L1.S1.5		
Backup as a Service	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Consumo	
	Small	€ 0,1786
	Medium	€ 0,1391
	Large	€ 0,1269
	Xlarge	€ 0,0944
XXlarge	€ 0,0795	
L1.S1.6		
Virtual Machine - Managed Services	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Profilo Managed 1 - Entry	€ 136,5100
	Profilo Managed 1 - Premium	€ 159,9800
	Change Standard - pacchetto aggiuntivo	€ 174,8100
L1.S1.6		

Estensione H24 - Managed Services	Tipologia	% incremento del Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Estensione H24	30,00%



consip

**ALLEGATO E AL CONTRATTO QUADRO - LOTTO 1
SERVIZI DI CLOUD COMPUTING**

Platform as a Service (PaaS)

L1.S2.1

Servizio base	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	LAMP ✕	€ 13,570
	WAMP	€ 16,995
	WIMP	€ 16,995
	Jboss	€ 28,840
	Tomcat	€ 28,840
	Oracle Weblogic Standard Ed.	€ 153,840
	Mysql	€ 18,990
	PostgreSQL	€ 13,503
	SQL server 2014 Standard Ed.	€ 242,749
	Oracle dbms Enterprise Ed. - high performance	€ 2.500,000
	Oracle dbms Standard Ed.	€ 239,680
	Pandora FMS CPU	€ 13,640
	CACTI	€ 13,840
	ZABBIX	€ 24,839

L1.S2.1

Incremento per vCPU aggiuntive	Tipologia	% incremento del prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	WAMP	49,10%
	WIMP	49,10%
	Jboss	44,40%
	Tomcat	44,40%
	Oracle Weblogic Standard Ed.	77,70%
	Mysql	49,10%
	PostgreSQL	25,70%
	SQL server 2014 Standard Ed.	80,00%
	Oracle dbms Enterprise Ed. - high performance	92,20%

Oracle dbms Standard Ed.	86,60%
Pandora FMS CPU	42,70%
CACTI	42,10%
ZABBIX	43,60%

L1.S2.2

Vistual Machine - Managed Services	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Profilo Managed 2 - PaaS Web	€ 266,000
	Profilo Managed 2 - PaaS Application Server	€ 279,000
	Profilo Managed 2 - PaaS DBMS Standard	€ 321,000
	Profilo Managed 2 - PaaS DBMS Enteprise	€ 392,000
	Profilo Managed 2 - PaaS Monitoring	€ 229,000
	Change Standard - pacchetto aggiuntivo	€ 178,000

L1.S2.2

Estensione H24 - Managed Services	Tipologia	% incremento del Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Estensione H24	30,00%

CONSIP PUBLIC



**ALLEGATO E AL CONTRATTO QUADRO - LOTTO 1
SERVIZI DI CLOUD COMUPTING**

Disaster Recovery as a Service (DRaaS)

L1.S3.1		DRaaS - Classe 2		
Servizio di Gestione della Piattaforma	Tipologia	Prezzo unitario		
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile x Server			
	Licenza software replica dati	€ 131,62		
	Servizio di Customer Service e Incident Management			
	Servizio di Gestione Operativa			
1 Test annuale di D/R				
Implementazione soluzione DRaaS (contributo di Startup)	Tipologia	Prezzo unitario		
	Contributo fisso			
	Fascia da 1 a 10 server	€ 5.563,25		
	Fascia da 11 a 40 server	€ 7.854,00		
	Fascia oltre 40 server	€ 10.472,00		
	Contributo proporzionale			
contributo per numero di server		€ 233,92		
L1.S3.2		DRaaS - Classe 3		
Servizio di Gestione della Piattaforma	Tipologia	Prezzo unitario		
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile x Server			
	Licenza software replica dati	€ 172,13		
	Servizio di Customer Service e Incident Management			
	Servizio di Gestione Operativa			
1 Test annuale di D/R				
Implementazione soluzione DRaaS (contributo di Startup)	Tipologia	Prezzo unitario		
	Contributo fisso			
	Fascia da 1 a 10 server	€ 5.563,25		
	Fascia da 11 a 40 server	€ 7.686,00		
	Fascia oltre 40 server	€ 9.649,00		
	Contributo proporzionale			
contributo per numero di server		€ 360,00		



**ALLEGATO E AL CONTRATTO QUADRO - LOTTO 1
SERVIZI DI CLOUD COMUPTING**

Software as a service (SaaS)

L1.S4.1

Produttività Individuale	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Small	€ 10,9400
	Medium	€ 7,4475
	Large	€ 6,1338

L1.S4.2

Comunicazione Unificata	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Small	€ 5,1600
	Medium	€ 3,6595
	Large	€ 2,7171

L1.S4.3

Collaborazione (File Sharing)	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Small	€ 11,4500
	Medium	€ 8,2828
	Large	€ 6,2404

L1.S4.3

Collaborazione (Learning Management Systems)	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Small	€ 1,9800
	Medium	€ 1,3000
	Large	€ 0,6236

L1.S4.3

Collaborazione (Enterprise Social Networking)	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Small	€ 7,0400
	Medium	€ 5,4743
	Large	€ 4,7833

L1.S4.4

Conservazione Digitale	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Annuale	
	Small	€ 52,0000
	Medium	€ 30,0000
	Large	€ 22,0000
	Xlarge	€ 15,9000
	XXlarge	€ 13,9000
	XXXlarge	€ 9,9000
	Ultra	€ 2,8000

L1.S4.5

Analisi Dati e Reportistica	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Small	€ 3,9310
	Medium	€ 3,0570
	Large	€ 2,1840
XLarge	€ 1,7470	

CONSIP PUBLIC



**ALLEGATO E AL CONTRATTO QUADRO - LOTTO 1
SERVIZI DI CLOUD COMPUTING**

Enterprise Container as a Service (ECaaS)

L1.S5.1

ECaaS Business Enterprise - Profilo Istanza	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Istanza con 4 nodi cluster	€ 14.910,00
	Nodo cluster aggiuntivo	€ 510,59
Periodicità del prezzo unitario: Orario		
	Nodo cluster	€ 1,03

L1.S5.2

ECaaS Business Standard - Profilo Istanza	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Istanza con 4 nodi cluster	€ 9.941,31
	Nodo cluster aggiuntivo	€ 349,98
Periodicità del prezzo unitario: Orario		
	Nodo cluster	€ 0,75

L1.S5.3

CCaaS Business Standard - Profilo Istanza	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Istanza con 4 nodi cluster	€ 7.322,01
	Nodo cluster aggiuntivo	€ 149,80
Periodicità del prezzo unitario: Orario		
	Nodo cluster	€ 0,40

L1.S5.4

Creazione immagine Docker (incluso 1 anno di aggiornamenti)	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: per singola richiesta	
	Complessità Immagine: molto semplice	€ 439,50
	Complessità Immagine: semplice	€ 1.318,51
	Complessità Immagine: media	€ 2.197,51

	Complessità Immagine: elevata	€ 5.789,14
	Complessità Immagine: molto elevata	€ 9.262,62
L1.S5.5		
Aggiornamento immagine Docker (per 1 anno aggiuntivo)	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Complessità Immagine: molto semplice	€ 17,22
	Complessità Immagine: semplice	€ 51,65
	Complessità Immagine: media	€ 86,08
	Complessità Immagine: elevata	€ 226,77
	Complessità Immagine: molto elevata	€ 362,84
L1.S5.6		
Creazione orchestrazione di un servizio applicativo	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: per singola richiesta	
	Complessità servizio appl.vo: molto semplice	€ 447,62
	Complessità servizio appl.vo: semplice	€ 1.007,15
	Complessità servizio appl.vo: media	€ 1.566,68
	Complessità servizio appl.vo: elevata	€ 3.390,26
	Complessità servizio appl.vo: molto elevata	€ 5.601,30
L1.S5.7		
Servizio di Monitoraggio e Incident Management (ECaaS Business Enterprise)	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Complessità servizio: molto semplice	€ 104,51
	Complessità servizio: semplice	€ 156,76
	Complessità servizio: media	€ 209,01
	Complessità servizio: elevata	€ 365,77
	Complessità servizio: molto elevata	€ 627,04
L1.S5.8		
Servizio di Monitoraggio e Incident Management (EcaaS/CCaaS Business Standard)	Tipologia	Prezzo unitario
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile	
	Complessità servizio: molto semplice	€ 66,54
	Complessità servizio: semplice	€ 99,81
	Complessità servizio: media	€ 133,08
	Complessità servizio: elevata	€ 232,88
	Complessità servizio: molto elevata	€ 399,23



**ALLEGATO E AL CONTRATTO QUADRO - LOTTO 1
SERVIZI DI CLOUD COMUPTING**

Servizi di Cloud Enabling

Servizio L1.S6

Cloud Enabling	Figura professionale	Prezzo unitario
	Capo Progetto	€ 396,17
	IT Architect senior	€ 372,90
	Specialista di tecnologia/prodotto	€ 301,53
	Sistemista senior	€ 280,85



consip

Allegato 6 Parte integrante

CONTRATTO QUADRO – LOTTO 1

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni

Contratto Quadro – Lotto 1



INDICE

1.	DEFINIZIONI E NORMATIVA APPLICABILE.....	5
2.	VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI	6
3.	OGGETTO DEL CONTRATTO QUADRO	6
4.	AMMINISTRAZIONI BENEFICIARIE DEI SERVIZI E MODALITA' DI ADESIONE.....	7
5.	EFFICACIA E DURATA	8
6.	OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE.....	9
7.	PIANO DEI FABBISOGNI E PROGETTO DEI FABBISOGNI.....	11
8.	VARIAZIONI AL PIANO DEI FABBISOGNI	11
9.	EROGAZIONE DEI SERVIZI E STATI DI AVANZAMENTO	12
10.	SICUREZZA	13
11.	CENTRI SERVIZI DEL FORNITORE.....	13
12.	GESTIONE DEL CONTRATTO QUADRO	14
13.	ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI.....	15
14.	LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DELLA AMMINISTRAZIONE	16
15.	ISPEZIONI – VERIFICHE - COLLAUDI	16
16.	PENALI	17
17.	CONFLITTI CON ALTRI FORNITORI DI SERVIZI	18
18.	AGGIORNAMENTO DEI SERVIZI	18
19.	CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE	19
20.	AGGIORNAMENTO DEI PREZZI UNITARI	21
21.	GARANZIE DELL'ESATTO ADEMPIMENTO.....	22
22.	SUBAPPALTO	23
23.	DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO.....	25
24.	RISOLUZIONE	26
25.	RECESSO	27
26.	CONTRIBUTO A CARICO DELLE AMMINISTRAZIONI	28
27.	RESPONSABILITA' CIVILE.....	28
28.	BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE.....	29
29.	TRASPARENZA	29
30.	RISERVATEZZA	30
31.	TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI – ULTERIORI CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE	31
32.	ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI.....	32
33.	FORO COMPETENTE	32
34.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	33
35.	CODICE ETICO, MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. N. 231/2001	34



CONTRATTO QUADRO

LOTTO 1

TRA

Consip S.p.A., a socio unico con sede legale in Roma e domiciliata ai fini del presente atto in Roma, Via Isonzo n. 19/E, capitale sociale Euro 5.200.000,00= i.v., iscritta al Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Roma al n. 313515/97, REA 878407 di Roma, P. IVA 05359681003, in persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante, Ing. Luigi Marroni, giusta poteri allo stesso conferiti dallo statuto sociale e dalla deliberazione di aggiudicazione del Consiglio di Amministrazione in data 23 aprile 2015 (nel seguito per brevità anche "**Consip S.p.A.**" o solo "**Consip**"),

E

Telecom Italia S.p.A. con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1 - 20100, Direzione generale e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, capitale sociale Euro 10.740.236.908,50, codice fiscale/partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, domiciliata ai fini del presente atto in Roma, Viale Parco de' Medici n. 61, in persona del Procuratore speciale Ing. Giovanni Santocchia, nella sua qualità di impresa mandataria capogruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante **HPE Services Italia S.r.l.** con sede legale in Cernusco sul Naviglio (Milano), Via G. di Vittorio n. 9, capitale sociale Euro 92.980.000, iscritta al Registro delle Imprese di Milano, codice fiscale e numero di iscrizione 00282140029, partita IVA 12582280157, domiciliata ai fini del presente atto presso la sede societaria; la mandante **Postecom S.p.A.** con socio unico con sede legale in Roma, Viale Europa n. 175, capitale sociale Euro 6.450.000,00, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 05838841004, codice fiscale n. 05838841004 e partita IVA n. 05838841004, domiciliata ai fini del presente atto presso la sede societaria; la mandante **Poste Italiane S.p.A.** con sede legale in Roma, Viale Europa n. 190 - 00144, capitale sociale Euro 1.306.110.000,00, iscritta al Registro delle imprese di Roma al n. 97103880585, REA n. 842633, codice fiscale n. 97103880585 e partita IVA n. 01114601006, domiciliata ai fini del presente atto presso la sede societaria; la mandante **Postel S.p.A.** con socio unico con sede legale in Roma, Via Spinola 11, capitale sociale Euro 20.400.000,00, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 04839740489, codice fiscale n. 04839740489 e partita IVA n. 05692591000, domiciliata ai fini del presente atto presso la sede societaria; giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in Roma dott.ssa Sandra De Franchis repertorio n. 5935 e n. 5958, raccolta 2670 (nel seguito per brevità congiuntamente anche "**Fornitore**")

PREMESSO CHE

- (A) l'art. 20, comma 4, del D.L. n. 83/2012, come convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012, n. 134, ha affidato a Consip S.p.A., a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto medesimo, "*le attività amministrative, contrattuali e strumentali già attribuite a DigitPA, ai fini della realizzazione e gestione dei progetti in materia, nel rispetto delle disposizioni del comma 3*";



- (B) l'art. 4, comma 3-*quater*, del D.L. n. 95/2012, come convertito con modificazioni dalla Legge 2012/135, ha stabilito che, per la realizzazione di quanto previsto dall'art. 20 del D.L. n. 83/2012, Consip S.p.A. svolge altresì le attività di centrale di committenza relativamente "ai contratti-quadro ai sensi dell'articolo 1, comma 192, della legge 30 dicembre 2004, n. 311";
- (C) ai sensi dell'articolo 1, comma 192, della L. n. 311/2004, "Al fine di migliorare l'efficienza operativa della pubblica amministrazione e per il contenimento della spesa pubblica, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri sono individuati le applicazioni informatiche e i servizi per i quali si rendono necessarie razionalizzazioni ed eliminazioni di duplicazioni e sovrapposizioni. Il CNIPA stipula contratti-quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale riguardanti il funzionamento degli uffici con modalità che riducano gli oneri derivanti dallo sviluppo, dalla manutenzione e dalla gestione";
- (D) Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. n. 163/2006, ha indetto una gara a procedura ristretta, suddivisa in 4 lotti, come da bando pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S251 del 28/12/2013 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 151 del 27/12/2013, inviando al Fornitore la lettera di invito a presentare offerta, prot. 24280/2014 in data 19 settembre 2014;
- (E) il Fornitore è risultato aggiudicatario del Lotto 1 della predetta gara, ed ha adempiuto a quanto previsto nella documentazione di gara ai fini della stipula del presente Contratto Quadro;
- (F) il Fornitore dichiara che quanto risulta dal presente atto e dai suoi Allegati, ivi compreso il Capitolato Tecnico Parte Generale, Capitolato Tecnico Lotto 1, nonché dal Bando di gara e dalla Lettera di Invito, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire e, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione delle stesse e per la formulazione dell'offerta;
- (G) il presente Contratto Quadro non è fonte di alcuna obbligazione per Consip S.p.A. nei confronti del Fornitore, salvo quelle espressamente alla stessa riferite, costituendo il medesimo Contratto Quadro le condizioni generali dei Contratti Esecutivi che verranno conclusi dalle singole Amministrazioni;
- (H) il Fornitore prede atto che ciascuna Amministrazione Beneficiaria del presente Contratto Quadro, in ottemperanza alla vigente normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, dovrà integrare il "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" allegato ai documenti di gara, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato il presente appalto, indicando i costi relativi alla sicurezza (anche nel caso in cui essi siano pari a zero);
- (I) il Fornitore, con la seconda sottoscrizione, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente atto e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni riportate in calce al presente Contratto Quadro;
- (J) il presente Contratto Quadro, compresi i relativi Allegati, viene sottoscritto dalle Parti con firma digitale rilasciata da ente certificatore autorizzato;
- (K) il CIG del presente Contratto Quadro è il seguente: 55187486EA.

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni

Contratto Quadro – Lotto 1



Tutto ciò premesso si conviene e si stipula quanto segue:

1. DEFINIZIONI E NORMATIVA APPLICABILE

1.1 I termini contenuti nel presente Contratto Quadro hanno il significato di seguito specificato, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente:

AgID: l'Agenzia per l'Italia Digitale;

Amministrazioni: le Amministrazioni e gli Enti per i quali la normativa vigente prevede l'obbligo o la facoltà di utilizzare il presente Contratto Quadro;

Amministrazioni Beneficiarie: le Amministrazioni, come sopra definite, che stipulano Contratti Esecutivi in attuazione del presente Contratto Quadro;

Fornitore: il raggruppamento temporaneo risultato aggiudicatario del Lotto 1 della procedura di cui alle premesse e che conseguentemente sottoscrive il presente atto, obbligandosi a quanto nello stesso previsto;

Capitolato Tecnico: i documenti di cui all'Allegato "A" al presente atto composto dal Capitolato Tecnico Parte Generale e dal Capitolato Tecnico Lotto 1 (già Allegati 5A e 5B della Lettera di invito di cui alle Premesse);

Indicatori di qualità della fornitura: il documento di cui all'Appendice 1 del Capitolato Tecnico Lotto 1 di cui sopra, contenente gli SLA e le penali contrattuali;

Contratto Quadro: il presente Contratto Quadro, stipulato tra Consip S.p.A. e il Fornitore;

Contratto Esecutivo: il contratto di appalto esecutivo del presente Contratto Quadro che verrà stipulato dall'Amministrazione Beneficiaria ed il Fornitore in attuazione del presente atto;

SPC: il Sistema pubblico di connettività.

1.2 I termini tecnici contenuti nel presente Contratto Quadro hanno il significato specificato nel Capitolato Tecnico, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.

1.3 Il presente Contratto Quadro ed i singoli Contratti Esecutivi sono regolati, oltre che dalle disposizioni del presente atto e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali nonché dal Codice Etico della Consip S.p.A., dalla legge italiana ed in particolare, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo:

a) dalle disposizioni del presente atto e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;

b) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005;

c) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 163/2006;

d) dalle disposizioni di cui al d.P.R. 10 ottobre 2010, n. 207;

e) dalle disposizioni contenute nel D.M. 28 ottobre 1985 del Ministero dell'Economia e delle Finanze, nonché dalle altre disposizioni anche regolamentari in vigore per le Amministrazioni Beneficiarie, di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, formano parte integrante del presente atto;



- f) dalle norme in materia di Contabilità delle Amministrazioni;
 - g) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato;
 - h) dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
- 1.4 Le clausole del Contratto Quadro e dei singoli Contratti Esecutivi sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

2. VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI

- 2.1 Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ivi incluso il Bando di gara, il Documento descrittivo, la Lettera di invito, i chiarimenti ed errata corrige, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Quadro.
- 2.2 Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto Quadro, così come fanno parte integrante e sostanziale del presente Contratto Quadro i seguenti allegati: Allegato A "Capitolato Tecnico e relative Appendici", Allegato B "Offerta Tecnica del Fornitore", Allegato C "Offerta economica del Fornitore", Allegato D "Schema di Contratto Esecutivo".

3. OGGETTO DEL CONTRATTO QUADRO

- 3.1 Il Contratto Quadro definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione dei singoli Contratti Esecutivi, relativa alla prestazione da parte del Fornitore dei **Servizi di cloud computing** in favore delle Amministrazioni Beneficiarie di cui al successivo articolo, nonché di ogni attività prodromica necessaria e funzionale alla corretta esecuzione di detti Servizi oggetto del Contratto.
- 3.2 La sottoscrizione del presente Contratto Quadro vale per il Fornitore quale proposta irrevocabile, per la stipula dei singoli Contratti Esecutivi e, pertanto, con la stipula del presente atto, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente a prestare i seguenti servizi:
- a)** servizi di tipo Infrastructure as a Service (IaaS);
 - b)** servizi di tipo Platform as a Service (PaaS);
 - c)** servizi di tipo Software as a Service (SaaS);
 - d)** servizi di Cloud Enabling;
- tutto nella misura richiesta dalle Amministrazioni Beneficiarie di cui al successivo articolo con i Contratti Esecutivi e relativi allegati, sino alla concorrenza dell'importo massimo complessivo pari ad Euro 500.000.000,00= (cinquecentomilioni/00), al netto dell'IVA.
- 3.3 I predetti servizi dovranno essere prestati con le modalità ed alle condizioni stabilite nel presente Contratto Quadro e relativi allegati, ivi inclusi il Capitolato Tecnico e l'Offerta Tecnica, nonché stabilite nei Contratti Esecutivi.
- 3.4 Consip S.p.A., nel corso dell'esecuzione contrattuale, potrà apportare, nei casi e con le

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni

Contratto Quadro – Lotto 1



modalità previste dagli articoli 310 e 311 del d.P.R. n. 207/2010, variazioni in aumento e in diminuzione nei limiti previsti nei su richiamati articoli.

- 3.5 Consip S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore, nel periodo di efficacia del presente Contratto Quadro, l'aumento delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per la Pubblica Amministrazione, agli stessi patti, prezzi e condizioni stabiliti nel presente atto e nei suoi allegati, e quindi di incrementare il predetto importo massimo complessivo fino a concorrenza di un quinto.

4. AMMINISTRAZIONI BENEFICIARIE DEI SERVIZI E MODALITA' DI ADESIONE

- 4.1 Le Amministrazioni che sulla base della normativa vigente hanno l'obbligo o la facoltà di utilizzare il presente Contratto Quadro, nei limiti di capienza dell'importo massimo complessivo di cui al precedente articolo 3.2, aderiscono al presente Contratto Quadro mediante stipulazione di un Contratto Esecutivo.
- 4.2 Il singolo Contratto Esecutivo si perfeziona alla data di sottoscrizione dello stesso da parte del Fornitore e dell'Amministrazione Beneficiaria e nel rispetto della normativa vigente.
- 4.3 Resta inteso che Consip S.p.A. non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per il mancato perfezionamento dei Contratti Esecutivi da parte delle Amministrazioni Beneficarie ed inoltre resta fermo che non sussiste in capo a Consip S.p.A. alcuna verifica dei poteri di acquisto attribuiti al sottoscrittore del Contratto Esecutivo.
- 4.4 Ove il Fornitore ritenga di non poter procedere alla stipula del Contratto Esecutivo in quanto proveniente da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente ed alle disposizioni del presente atto, ad utilizzare il presente Contratto Quadro, dovrà, tempestivamente, e comunque entro due giorni lavorativi dal ricevimento del documento stesso, informare l'Amministrazione e Consip S.p.A., motivando le ragioni del rifiuto.
- 4.5 Qualora il Contratto Esecutivo non sia completo in ogni sua parte necessaria o allegata, lo stesso non avrà validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento del documento.
- 4.6 Per effetto della stipula del Contratto Esecutivo, il Fornitore è obbligato ad eseguire la prestazione dei servizi richiesta, nell'ambito dell'oggetto contrattuale, restando inteso che in caso di mancata utilizzazione del presente Contratto Quadro da parte dei soggetti sopra indicati nulla potrà essere preteso a qualsiasi titolo dal medesimo Fornitore il quale, infatti, sarà tenuto a svolgere le attività, effettuare la prestazione dei servizi solo a seguito della sottoscrizione dei Contratti Esecutivi, in conformità alle condizioni sopra indicate.
- 4.7 Le Amministrazioni Beneficarie provvederanno, prima della stipula del singolo Contratto Esecutivo: *i)* alla nomina del Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. n. 163/2006 e del d.P.R. n. 207/2010; *ii)* alla nomina del Direttore dell'esecuzione, che dovrà essere soggetto diverso dal Responsabile del procedimento, qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 300, comma 2, del d.P.R. n. 207/2010; *iii)* ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., degli artt. 6 e 7 del Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità



per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 8 del 18 novembre 2010, alla indicazione sul medesimo Contratto Esecutivo del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello del Contratto Quadro e da esse richiesto, nonché del CUP (Codice Unico Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003 n. 3.

- 4.8 Peraltro, nel Contratto Esecutivo le Amministrazioni Beneficiarie sono tenute ad indicare l'avvenuta registrazione o meno alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012, in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi. Le Amministrazioni obbligate alla registrazione alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012 dovranno pertanto prima dell'emissione Contratto Esecutivo essere in regola con gli obblighi di registrazione.

I Contratti Esecutivi sprovvisti dell'indicazione relativa all'avvenuta registrazione di cui sopra saranno ritenuti incompleti ai sensi e per gli effetti di quanto sopra previsto.

5. EFFICACIA E DURATA

- 5.1 Il presente Contratto Quadro ha una durata di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di sua sottoscrizione e la stessa è prorogabile, su comunicazione scritta di Consip S.p.A., sino ad ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.

- 5.2 I singoli Contratti Esecutivi avranno una durata decorrente dalla data di stipula del Contratto Esecutivo medesimo e sino al massimo alla scadenza ultima, eventualmente prorogata, del Contratto Quadro.

Tuttavia, le singole Amministrazioni Beneficiarie potranno richiedere una proroga temporale dei singoli Contratti Esecutivi al solo fine di consentire la migrazione dei servizi ad un nuovo fornitore al termine del Contratto Quadro, qualora l'aggiudicazione del nuovo fornitore subentrante, come meglio specificato nel Capitolato Tecnico, non sia intervenuta entro i 3 (tre) mesi antecedenti la scadenza del presente Contratto Quadro; la durata massima della predetta proroga non può superare i 6 (sei) mesi.

- 5.3 Sempre con riferimento alla durata del Contratto Esecutivo, si precisa che:

- a) per i servizi con modalità di erogazione "progettuale":
- detta durata coincide con la durata prevista del progetto/attività e non potrà, in ogni caso, prolungarsi oltre la durata del Contratto Quadro;
- b) per i servizi con modalità di erogazione "continuativa":
- la durata non può prolungarsi oltre il termine di durata massima del Contratto Quadro;
 - la finestra d'ordine termina in considerazione della durata minima di ciascun singolo servizio come stabilita nel Capitolato Tecnico Lotto 1;

per tutte le tipologie di servizio che prevedono, in chiusura di Contratto Esecutivo, un passaggio di consegne (verso il fornitore entrante o l'Amministrazione Beneficiaria) nel corso degli ultimi 3 (tre) mesi del Contratto Esecutivo saranno svolte anche le necessarie attività di *phase out*.

- 5.4 Ferma restando la validità ed efficacia del Contratto Quadro - e dei singoli Contratti Esecutivi *medio tempore* perfezionati - non sarà più possibile aderire ed utilizzare il presente Contratto Quadro qualora sia esaurito l'importo massimo complessivo, anche eventualmente incrementato, di cui al precedente articolo 3.



5.5 Ciascun Contratto Esecutivo, attuativo del presente Contratto Quadro ha efficacia per il Fornitore a partire dalla data di sottoscrizione del medesimo, mentre è vincolante per l'Amministrazione Beneficiaria, se il contratto medesimo è soggetto ad approvazione nelle forme di legge, solo a seguito della formale approvazione dello stesso; in ogni caso, il Contratto Esecutivo avrà una durata massima pari alla durata residua del presente Contratto Quadro, salvo in ogni caso il diritto di recesso di cui oltre.

5.6 Resta, altresì, espressamente inteso che qualora per qualsiasi motivo cessi l'efficacia del presente Contratto Quadro o di ogni singolo Contratto Esecutivo, il Fornitore è tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi oggetto della prestazione contrattuale.

6. OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE

6.1 Con la sottoscrizione del presente atto, il Fornitore dichiara di disporre e si obbliga ad avvalersi di risorse professionali altamente specializzate in relazione alle prestazioni contrattuali dovute, nonché di adeguati mezzi, beni e servizi necessari per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il presente atto, e garantisce e dichiara, altresì, che l'attività oggetto del presente contratto costituisce ordinaria attività di cui al proprio oggetto sociale, e che è dotato di propria autonomia organizzativa e gestionale, capace di operare nel settore dei servizi in oggetto, come di fatto opera, con propri capitali, mezzi ed attrezzature.

6.2 Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente Contratto Quadro, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

6.3 Il Fornitore, nel caso ne fosse sprovvisto, ha l'obbligo di ottenere l'accreditamento - ai sensi del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 e relative Circolari AgID, da ultimo la Circolare n. 65/2014 - necessario per la prestazione dei servizi di conservazione dei documenti informatici entro 90 (novanta) giorni dalla data di stipula del presente Contratto Quadro e mantenere detto accreditamento per l'intera durata del Contratto Quadro. Il servizio non potrà essere erogato fino all'ottenimento dell'accreditamento. In caso di mancato accreditamento, ovvero di revoca e/o sospensione dell'accreditamento stesso, Consip S.p.A. risolverà il presente Contratto Quadro per la parte inerente il servizio di conservazione dei documenti informatici.

6.4 Nella prestazione dei servizi di cui al precedente articolo 3, il Fornitore si obbliga a:

- a) eseguire dette prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente atto e nei relativi Allegati;
- b) osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo, che a tal scopo potranno essere predisposte da Consip S.p.A. e/o da AgID, per quanto di rispettiva competenza;
- c) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire a Consip S.p.A. - con riferimento a tutti i Contratti Esecutivi - ed alla singola Amministrazione - con riferimento al rispettivo Contratto



Esecutivo - di misurare e monitorare la conformità dei servizi alle specifiche tecniche di cui al Capitolato Tecnico (Allegato A);

- d) adottare tutte le necessarie misure di monitoraggio e misurazione delle prestazioni contrattuali secondo le specifiche tecniche di cui al documento "Indicatori di qualità della fornitura";
- e) osservare tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate; gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del presente atto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre ed il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo, nei confronti delle Amministrazioni Beneficarie e/o di Consip S.p.A., assumendosene ogni relativa alea;
- f) malleverare e tenere indenne le Amministrazioni beneficiarie e Consip S.p.A. da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti;
- g) rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali UNI EN ISO vigenti per la gestione e l'assicurazione della qualità delle proprie prestazioni;
- h) comunicare tempestivamente alle Amministrazioni Beneficarie ed a Consip S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività contrattuali, nonché comunque entro 10 (dieci) giorni solari dal verificarsi dei seguenti eventi: *i)* ogni intervenuta modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi; *ii)* le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dei Contratti Esecutivi, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
- i) non opporre a Consip S.p.A. ed alle Amministrazioni Beneficarie qualsivoglia eccezione, contestazione e pretesa relative alla prestazione dei servizi.

6.5 Con la stipula del presente atto il Fornitore si obbliga ad uniformarsi alle prescrizioni inerenti i "**Servizi di cloud computing**", di cui al Capitolato Tecnico Lotto 1 ed al Capitolato Tecnico Parte Generale.

6.6 Le attività necessarie per la predisposizione dei mezzi e per l'attivazione dei servizi eventualmente da svolgersi presso gli uffici delle Amministrazioni Beneficarie, dovranno essere eseguite senza interferire nel normale lavoro degli uffici; modalità e tempi dovranno comunque essere concordati con le Amministrazioni stesse; peraltro, il Fornitore prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici delle Amministrazioni Beneficarie continueranno ad essere utilizzati dal personale delle Amministrazioni stesse e/o da terzi autorizzati. Il Fornitore si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze delle Amministrazioni Beneficarie e/o di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dalle Amministrazioni Beneficarie e/o da terzi autorizzati.



- 6.7 Il Fornitore si impegna ad avvalersi di personale specializzato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali; detto personale potrà accedere agli uffici delle Amministrazioni beneficiarie nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso, fermo restando che sarà cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali procedure.
- 6.8 Il Fornitore prende atto ed accetta che i servizi oggetto del presente atto devono essere prestati con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione delle sedi e degli uffici delle Amministrazioni Beneficiarie.
- 6.9 Ai sensi dell'art. 118, comma 11, D.Lgs. n. 163/2006, con riferimento a tutti i sub-contratti stipulati dal Fornitore per l'esecuzione del contratto, è fatto obbligo al Fornitore stesso di comunicare, a Consip S.p.A. e all'Amministrazione Beneficiaria interessata, il nome del sub-contraente, l'importo del contratto, l'oggetto delle attività, delle forniture e dei servizi affidati.

7. PIANO DEI FABBISOGNI E PROGETTO DEI FABBISOGNI

- 7.1 Ai fini della stipula del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione Beneficiaria predispone, con l'ausilio del Fornitore, il Piano dei Fabbisogni secondo quanto stabilito al paragrafo 7.2.3 del Capitolato Tecnico Parte Generale e nelle ulteriori parti di interesse.
- 7.2 In ogni caso, entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data ricezione del Piano dei Fabbisogni, il Fornitore dovrà predisporre e consegnare alla medesima Amministrazione il Progetto dei Fabbisogni, completo di quanto previsto e secondo le modalità stabilite nel paragrafo 7.2.4 del Capitolato Tecnico Parte Generale e alle ulteriori parti di interesse.
- 7.3 L'Amministrazione Beneficiaria, eventualmente acquisito il parere di cui all'art. 3, comma 2, lettera c), del D.Lgs. n. 177/2009, dovrà comunicare al Fornitore l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni, ovvero eventuali modifiche e/o integrazioni ritenute necessarie al fine di rendere detto Progetto dei Fabbisogni compatibile con il Piano dei Fabbisogni formulato dalla Amministrazione.
- 7.4 Entro 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma, il Fornitore deve inviare all'Amministrazione Beneficiaria, secondo le modalità previste dal Capitolato Tecnico, il Progetto dei Fabbisogni modificato secondo le indicazioni ricevute con la predetta comunicazione.
- 7.5 L'approvazione del Progetto dei Fabbisogni è manifestata dall'Amministrazione Beneficiaria con la stipula del Contratto Esecutivo, ai fini della prestazione dei servizi ivi richiesti.
- 7.6 Ai fini contrattuali, ivi incluso per la determinazione dei corrispettivi, avrà validità tra le parti di ciascun Contratto Esecutivo unicamente il Progetto dei Fabbisogni approvato secondo le modalità stabilite nel presente articolo, ed eventualmente aggiornato come previsto nel successivo art. 8.

8. VARIAZIONI AL PIANO DEI FABBISOGNI

- 8.1 Nel corso di durata del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione Beneficiaria potrà variare (in aumento o in diminuzione) e/o aggiornare il Piano dei Fabbisogni ogni qualvolta lo ritenga necessario in ragione delle proprie esigenze ed al mutare delle stesse; il Fornitore dovrà di conseguenza aggiornare il Progetto dei Fabbisogni nei tempi e modi di



cui al precedente articolo, ai fini della nuova approvazione da parte dell'Amministrazione Beneficiaria.

- 8.2 Pertanto, in ragione delle proprie specifiche esigenze, l'Amministrazione Beneficiaria ha facoltà di: *i)* variare la quantità dei servizi richiesti, *ii)* richiedere la sostituzione di uno o più servizi con quelli previsti nel Capitolato Tecnico, oppure *iii)* richiedere i nuovi servizi, introdotti secondo quanto previsto dal successivo art. 18, che utilizzino soluzioni tecnicamente più evolute e/o più vantaggiose.
- 8.3 Il Fornitore si impegna a provvedere alle sostituzioni o alla prestazione di nuovi servizi, applicando i prezzi unitari secondo quanto previsto dal successivo art. 18 e decurtando i prezzi e/o canoni relativi ai servizi oggetto di sostituzione.
- 8.4 Il Fornitore si impegna a soddisfare le richieste di variazione formulate dalla Amministrazione Beneficiaria nel rispetto dei termini stabiliti nel documento "Indicatori di qualità della fornitura".
- 8.5 In ogni caso, le predette variazioni del Piano dei Fabbisogni e, quindi, del Progetto dei Fabbisogni approvato sono consentite sempre che vi sia capienza nell'importo massimo complessivo del presente Contratto Quadro, eventualmente incrementato ai sensi del precedente articolo 3.5.

9. EROGAZIONE DEI SERVIZI E STATI DI AVANZAMENTO

- 9.1 Il Fornitore ha l'obbligo di iniziare l'erogazione dei servizi di cui al precedente articolo 3 in favore di ciascuna Amministrazione Beneficiaria entro i termini ed alle modalità stabilite nel Capitolato Tecnico e relative Appendici e comunque entro quanto previsto nel Progetto dei Fabbisogni di cui al precedente articolo 7.
- 9.2 Se non richiesta ai fini della stipula del presente atto, il Fornitore entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del presente Contratto Quadro consegnerà a Consip S.p.A. la documentazione stabilita al paragrafo 4.2.4. del Capitolato Tecnico Parte Generale.
- 9.3 Consip S.p.A. potrà richiedere al Fornitore, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione, le modifiche o integrazioni alla suddetta documentazione che il Fornitore dovrà recepire entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni lavorativi successivi alla comunicazione di Consip S.p.A.
- 9.4 Con riferimento a ciascun Contratto Esecutivo, per tutte le attività necessarie alla realizzazione del Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni, su richiesta dell'Amministrazione Beneficiaria, il Fornitore deve sottoporre all'Amministrazione medesima, con cadenza mensile a partire dalla data di approvazione del Progetto stesso ed entro il giorno 15 (quindici) del mese successivo al mese di riferimento, uno "stato di avanzamento" redatto come segue, soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione Beneficiaria.
- Lo "stato di avanzamento" deve contenere almeno le seguenti informazioni e quant'altro ritenuto opportuno dal Fornitore:
- esito dei collaudi effettuati e collaudi previsti nel mese successivo;
 - varianti e modifiche emerse nel periodo;
 - ritardi verificatisi nelle attivazioni rispetto alle date previste nel Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni;



- malfunzionamenti verificatisi nel periodo.

10. SICUREZZA

- 10.1 Il Fornitore si impegna ad assicurare a Consip ed alle Amministrazioni Beneficarie la sicurezza sia fisica che logica per i servizi di cui al precedente articolo 3 ed a tal fine ha l'obbligo di predisporre, attuare ed aggiornare costantemente una politica della sicurezza, sia fisica che logica, conforme alle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico, con particolare riferimento alla Parte Generale di detta documentazione.
- 10.2 Il Fornitore dovrà prevedere specifiche procedure atte a regolare la gestione della sicurezza per quanto stabilito nel Capitolato Tecnico Parte Generale.
- 10.3 Il Fornitore è tenuto a mantenere aggiornato il sistema di sicurezza rispetto alle regole tecniche al D.P.C.M. 1° aprile 2008 e ad ulteriori prescrizioni che verranno emanate in materia di sicurezza.
- 10.4 Il Fornitore si impegna a prevenire e circoscrivere attacchi alla sicurezza fisica degli apparati deputati all'erogazione dei servizi ed installati presso i locali sotto il suo controllo, in particolare attraverso misure di protezione per il controllo degli accessi e la prevenzione di atti dolosi ed eventi accidentali.
- 10.5 Il Fornitore si impegna altresì a prevenire e circoscrivere attacchi alla sicurezza logica degli apparati deputati all'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto Quadro sia presso i locali sotto il suo controllo che presso quelli delle singole Amministrazioni Beneficarie. In particolare, il sistema di sicurezza dovrà amministrare il diritto di accesso ai dati ed ai servizi, in modo da verificare il diritto e la validità di ogni tentativo di accesso e stabilire l'identità dell'utente. Il Fornitore si impegna inoltre a gestire e mantenere registrazioni relative agli accessi, adottare misure per l'integrità dei dati e prevedere procedure per la rilevazione di attacchi sistematici.
- 10.6 Il Fornitore si impegna a far eseguire annualmente, a proprie spese, un approfondito audit sul sistema di sicurezza, condotto da una primaria società specializzata scelta dal Fornitore previa approvazione di Consip; l'audit verrà effettuato sotto la vigilanza di Consip. Consip potrà, con un preavviso di 20 (venti) giorni solari, richiedere ulteriori attività di auditing secondo modalità concordate con il Fornitore. Le risultanze di tali audit annuali verranno comunicate a Consip S.p.A.
- 10.7 Il Fornitore si impegna ad autorizzare lo svolgimento di test discrezionali di impenetrabilità da parte di Consip.
- 10.8 Nel caso i test di cui al precedente comma mettano in evidenza delle carenze rispetto alle specifiche tecniche di sicurezza, la situazione dovrà essere corretta in un tempo non superiore a 20 (venti) giorni solari.
- 10.9 Nel caso si rilevi un pericolo relativo alla sicurezza di particolare gravità, AgID potrà, sentito il Fornitore, decidere la sospensione di uno o più servizi o la chiusura del Centro di Gestione di cui al successivo articolo fino a quando non sia stato eliminato il pericolo medesimo. Di tali eventi e relative soluzioni se ne darà tempestiva comunicazione a Consip S.p.A.

11. CENTRI SERVIZI DEL FORNITORE

- 11.1 Con la stipula del presente Contratto Quadro, il Fornitore rende operativi i Centri Servizi

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni

Contratto Quadro – Lotto 1



dedicati all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, in conformità a quanto nel Capitolato Tecnico e, in particolare, nel paragrafo 4 del Capitolato Tecnico Parte Generale.

12. GESTIONE DEL CONTRATTO QUADRO

12.1 Le attività tecniche di supervisione e controllo della corretta esecuzione del presente Contratto Quadro sono svolte da AgID e/o da terzi da essa incaricati.

12.2 Le attività amministrative e strumentali per la gestione, supervisione e controllo del presente Contratto Quadro sono svolte da Consip S.p.A.

12.3 Le attività tecniche di supervisione e controllo della corretta esecuzione del singolo Contratto Esecutivo, in relazione ai servizi richiesti, sono svolte dalla singola Amministrazione Beneficiaria d'intesa con AgID.

12.4 Le attività amministrative di supervisione e controllo del Contratto Esecutivo sono svolte dall'Amministrazione Beneficiaria, con l'eventuale supporto di Consip S.p.A.

12.5 **Referente Consip S.p.A.** Il Referente di Consip S.p.A. è il Responsabile del Procedimento nominato per la presente iniziativa; resta ferma la competenza delle singole Amministrazioni Beneficarie in ordine alla necessità di nominare il Responsabile del procedimento e il Direttore dell'esecuzione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D. Lgs. n. 163/2006 e smi e del d.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207, relativamente al singolo Contratto Esecutivo.

12.6 **Referenti AgID.** Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del presente Contratto Quadro AgID comunicherà al Fornitore ed a Consip S.p.A. i dati relativi ai Referenti AgID nell'ambito del Comitato di Direzione Tecnica di cui al successivo comma 12.9.

12.7 **Rappresentanti del Fornitore.** Il Fornitore:

- entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del presente Contratto Quadro comunicherà a Consip S.p.A. e ad AgID, nonché
- entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione Contratto Esecutivo comunicherà ad ogni singola Amministrazione Beneficiaria,

i dati relativi ai soggetti referenti per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali. Tali soggetti saranno i Rappresentanti del Fornitore nell'ambito del Comitato di Direzione Tecnica di cui al successivo comma 12.9; in particolare sono previsti:

- un **Responsabile del Contratto Quadro**, che avrà la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche legate al corretto svolgimento del Contratto Quadro nei confronti di Consip ed AgID;
- un **Responsabile dei Centri Servizi**, che avrà il compito di coordinare tutte le attività necessarie alla erogazione da remoto dei servizi previsti, ivi comprese quelle relative alla sicurezza;
- uno o più **Responsabili dei Contratti Esecutivi**, che avranno la responsabilità di gestire e risolvere le problematiche relative ai singoli Contratti Esecutivi, come fatturazione, rispetto dei livelli di servizio, etc.;
- uno o più **Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi**, che avranno la responsabilità di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi oggetto del presente capitolato tecnico e di essere il punto di



riferimento per l'attivazione di nuovi servizi. Il Responsabile tecnico dovrà inoltre coordinare tutte le attività e produrre resoconti periodici, da presentare per discussione durante i SAL.

12.8 **Referente Amministrazione Beneficiaria.** Il Responsabile del Procedimento o, laddove nominato, il Direttore dell'Esecuzione dell'Amministrazione, oltre alle competenze allo stesso attribuite, avrà il compito di:

- I. predisporre d'intesa con il Rappresentante del Fornitore il Piano dei Fabbisogni dei servizi di cui al precedente articolo 7;
- II. verificare ed approvare il Progetto dei Fabbisogni di servizi predisposto dal Fornitore di cui al precedente articolo 7;
- III. collaborare nelle attività di verifica dei Livelli di Servizio;
- IV. segnalare al Rappresentante AgID l'esigenza di eventuali nuovi servizi anche sulla base delle indicazioni del Fornitore;
- V. partecipare, se necessario, alle riunioni del Comitato di Direzione Tecnica, di cui al successivo comma 12.9, e proporre, eventuali modifiche delle disposizioni del Contratto Esecutivo sottoscritto dall'Amministrazione;
- VI. verificare la diligente esecuzione del Contratto Esecutivo da parte del Fornitore.

12.9 **Comitato di Direzione Tecnica.** Per la gestione degli aspetti tecnici di controllo e governo del Contratti Quadro, è costituito un Comitato di Direzione Tecnica composto da due Referenti Consip/AgID e da due Rappresentante del Fornitore; al Comitato, inoltre, potrà partecipare un Referente delle Amministrazioni Beneficarie coinvolte o soggetti terzi indicati da AgID/Consip/Fornitore aggiudicatario.

Le funzioni di Presidente e di Segretario del Comitato di Direzione Tecnica saranno svolte dai Referenti Consip/AgID.

Le deliberazioni del Comitato di Direzione Tecnica sono vincolanti per le parti se le stesse sono assunte col voto favorevole dei Rappresentanti del Fornitore e con il voto favorevole dei Referenti AgID e dei Referenti Consip.

Il Comitato di Direzione Tecnica si riunirà su convocazione del Presidente e svolgerà le funzioni stabilite al paragrafo 2.4 del Capitolato Tecnico Parte Generale.

A seguito della stipula del presente Contratto, Consip invierà una lettera al Fornitore indicando i referenti AgID/Consip. Il Fornitore, entro 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione, dovrà comunicare con le medesime modalità i propri due rappresentanti.

13. ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI

13.1 L'attivazione dei servizi avverrà nei tempi e nei modi di cui al paragrafo 7.3 del Capitolato Tecnico Parte Generale.

13.2 L'Amministrazione Beneficiaria provvederà a concordare con il Fornitore dal quale i servizi dovranno essere migrati, la sua partecipazione alle attività che ne richiedano l'intervento.

13.3 Alla scadenza o risoluzione del Contratto Quadro, ovvero del singolo Contratto Esecutivo, il Fornitore si impegna a porre in essere tutte le attività necessarie o utili al fine di permettere la migrazione dei servizi offerti in base al presente Contratto Quadro e ai relativi Contratti Esecutivi al nuovo fornitore.



In ogni caso, il Fornitore dovrà assicurare la continuità della prestazione dei servizi attuando eventuali modifiche operative, indicate da AgID, al fine di pianificare il passaggio graduale dei servizi al nuovo fornitore subentrante.

- 13.4 Ove richiesto, il Fornitore, entro il 31 gennaio di ogni anno, invierà a Consip S.p.A. e ad AgID una relazione consuntiva dell'attività svolta nell'anno precedente contenente, ordinate per servizi e per Amministrazioni, le quantità di servizi erogati, il fatturato e le penali applicate.

14. LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DELLA AMMINISTRAZIONE

- 14.1 Ciascuna Amministrazione Beneficiaria provvede ad indicare ed a mettere a disposizione del Fornitore, in comodato gratuito ed in uso non esclusivo, locali idonei all'installazione degli eventuali apparati del Fornitore necessari all'erogazione dei servizi richiesti, con le modalità indicate nel Piano dei Fabbisogni.
- 14.2 Per le ulteriori eventuali attività del Fornitore presso i locali dell'Amministrazione Beneficiaria vale quanto stabilito nei precedenti articoli 6.6 e 6.7.

15. ISPEZIONI – VERIFICHE - COLLAUDI

- 15.1 Consip S.p.A., direttamente o mediante AgID o terzi incaricati, ha facoltà di eseguire verifiche relative alla conformità della prestazione dei servizi con quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nel documento Indicatori di qualità della fornitura, oltre che nell'Offerta Tecnica se migliorativa, nonché sulla rispondenza dei servizi richiesti al Progetto dei Fabbisogni e sul rispetto del Piano di Attuazione. Il Fornitore è tenuto a prestare tutta l'assistenza, la collaborazione e la strumentazione necessaria all'effettuazione di tali verifiche.
- 15.2 Il Fornitore, a fronte dei rilievi trasmessi da Consip S.p.A. mediante apposita comunicazione PEC ed emessi in relazione:
- ai risultati delle ispezioni e delle verifiche di cui al precedente comma;
 - al mancato rispetto dei tempi di realizzazione delle infrastrutture;
 - al mancato rispetto dei tempi di consegna della documentazione;
 - alla perdita dei requisiti previsti dalla documentazione di gara in premessa;
- si impegna a presentare, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, un piano di rientro che dovrà essere implementato entro i successivi 30 (trenta) giorni solari entro i quali il Fornitore dovrà dare comunicazione PEC a Consip S.p.A. di "Pronto alla Verifica".
- 15.3 I servizi di cui al precedente articolo 3 saranno sottoposti, a campione, a **collaudo** in piattaforma tecnica (test bed) da Consip S.p.A. e, successivamente, a collaudo sul campo dall'Amministrazione Beneficiaria, tutto secondo le modalità stabilite al paragrafo 7.2.7 del Capitolato Tecnico Parte Generale.
- 15.4 In ogni caso, l'Amministrazione Beneficiaria procederà alle verifiche di conformità delle prestazioni eseguite dal Fornitore al fine di accertarne la regolare esecuzione ai sensi degli artt. 312 e ss, del D.Lgs. n. 163/2006, anche facendo ricorso alla documentazione contrattuale prodotta da Fornitore o, comunque, di contenuto analogo attestante la conformità delle prestazioni eseguite alle prescrizioni contrattuali.
- 15.5 Su richiesta del Fornitore, il Responsabile del Procedimento dell'Amministrazione



Beneficiaria emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici. Il certificato verrà emesso dall'Amministrazione Beneficiaria solo a seguito della verifica di conformità delle prestazioni rese, nel rispetto delle prescrizioni previste e della normativa vigente.

- 15.6 In ogni caso, il Fornitore si obbliga a consentire alle Amministrazioni Beneficarie ed alla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto dei Contratti Esecutivi, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
- 15.7 Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalle Amministrazioni Beneficarie, oltre che dalla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza.

16. PENALI

- 16.1 Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità di prestazione nell'esecuzione dei servizi o, comunque, delle attività contrattuali, non imputabile rispettivamente all'Amministrazione Beneficiaria o a Consip S.p.A., ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti nel documento Indicatori di qualità della fornitura o nell'Offerta Tecnica se migliorativa, l'Amministrazione Beneficiaria o Consip S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, applicheranno al Fornitore le penali dettagliatamente descritte e regolate nel predetto documento Indicatori di qualità della fornitura, qui da intendersi integralmente trascritte, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.
- 16.2 Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto da Consip S.p.A. e/o dalla singola Amministrazione Beneficiaria, per quanto di rispettiva competenza; in quest'ultimo caso, gli eventuali inadempimenti dovranno essere comunicati per conoscenza a Consip S.p.A.
- 16.3 In caso di contestazione dell'inadempimento da parte della singola Amministrazione Beneficiaria, il Fornitore dovrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione Beneficiaria nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali sopra stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
- 16.4 In caso di contestazione dell'inadempimento da parte di Consip S.p.A., il Fornitore dovrà comunicare in ogni caso per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, alla stessa Consip S.p.A. nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa contestazione. Qualora le predette deduzioni non pervengano alla Consip S.p.A. nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Consip S.p.A. a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali sopra stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.



- 16.5 Per i crediti derivanti dall'applicazione delle predette penali e per quanto di rispettiva competenza,
- le Amministrazioni Beneficarie potranno compensare detti crediti per l'applicazione delle penali di propria competenza con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione di cui al successivo articolo 21, comma 2;
 - Consip S.p.A. potrà compensare detti crediti per l'applicazione delle penali di propria competenza avvalendosi della cauzione di cui al successivo articolo 21, comma 1;
- in ogni caso, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
- 16.6 Qualora l'importo complessivo delle penali applicate al Fornitore da una singola Amministrazione Beneficiaria raggiunga la somma complessiva pari al 10% del valore complessivo del Contratto Esecutivo, detta Amministrazione ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il Contratto Esecutivo, con diritto al risarcimento di tutti i danni, nonché la facoltà di richiedere la prestazione dei servizi ad altro fornitore.
- 16.7 Qualora l'importo complessivo delle penali applicate al Fornitore da Consip S.p.A. raggiunga la somma complessiva pari al 10% del valore complessivo dell'importo massimo complessivo del presente Contratto Quadro, ovvero qualora un inadempimento di cui all'Allegato A perduri per 3 (tre) quadrimestri consecutivi e coinvolga almeno 5 (cinque) Contratti Esecutivi, Consip S.p.A., valutata la gravità dell'inadempimento, ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente Contratto Quadro, con diritto al risarcimento di tutti i danni.
- 16.8 La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui sopra non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

17. CONFLITTI CON ALTRI FORNITORI DI SERVIZI

- 17.1 L'insorgere di conflitti o controversie tra il Fornitore e suoi eventuali sub-fornitori non potrà essere considerata causa legittima di sospensione nella erogazione dei servizi di cui al precedente articolo 3 ed il Fornitore sarà responsabile dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento nei confronti della Amministrazione Beneficiaria.

18. AGGIORNAMENTO DEI SERVIZI

- 18.1 Il Fornitore si impegna ad informare periodicamente Consip S.p.A. ed AgID sulla evoluzione tecnologica e dei conseguenti possibili nuovi servizi o delle variazioni indotte nei servizi oggetto del presente Contratto Quadro.
- 18.2 Le Parti si impegnano, di conseguenza, ad apportare, su proposta del Comitato di Direzione Tecnica quelle modifiche che, di comune accordo, dovessero essere valutate opportune ai servizi oggetto del presente Contratto Quadro, ai suoi allegati ed ai singoli Contratti Esecutivi.
- 18.3 Il prezzo unitario dei nuovi servizi o delle varianti a quelli esistenti, nonché i relativi tempi di attivazione ed eventuali ulteriori SLA, vengono individuati dal Comitato di Direzione Tecnica.
- 18.4 Il Fornitore si impegna ad applicare il prezzo unitario congruito dal Comitato di Direzione



Tecnica, nonché i relativi tempi di attivazione e SLA.

19. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

19.1 I corrispettivi dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione dei singoli Contratti Esecutivi sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti nell'Allegato C "Offerta Economica del Fornitore" da intendersi validi sino all'esecuzione della procedura di adeguamento di cui al successivo articolo; ogni aggiornamento degli stessi sostituisce ed annulla i precedenti prezzi unitari.

Con riferimento ai singoli Contratti Esecutivi, detti corrispettivi sono maturati con periodicità bimestrale in ragione dei servizi effettivamente prestati nel rispetto del Progetto dei Fabbisogni, nell'ultima versione approvata.

La fattura relativa ai corrispettivi maturati viene emessa ed inviata dal Fornitore – con le modalità stabilite dalla legge - al termine del periodo di riferimento e, comunque, all'esito delle verifiche di conformità di cui al precedente articolo 15, e saranno corrisposti dall'Amministrazione Beneficiaria secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni e previo accertamento della prestazione effettuate. Ciascuna fattura, inviata via fax o PEC, verrà corrisposta nel termine di pagamento di 30 (trenta) giorni, secondo le modalità di cui alla normativa vigente (D.Lgs. n. 231/2002).

In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002.

19.2 Detti corrispettivi si riferiscono ai servizi prestati a perfetta regola d'arte, nell'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

19.3 Detti corrispettivi contrattuali sono stati determinati o accettati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea, salvo in ogni caso quanto previsto nel successivo articolo.

19.4 Il Fornitore non potrà vantare diritti ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ad eccezione di quanto stabilito nel successivo articolo.

19.5 Ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento al presente Contratto Quadro ed al singolo Contratto Esecutivo cui si riferisce nonché dovrà essere intestata e spedita alla Amministrazione Beneficiaria.

Si evidenzia che il CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello del presente Contratto Quadro, comunicato dalle Amministrazioni Beneficarie, sarà inserito a cura del Fornitore nelle fatture ovvero comunque riportato unitamente alle medesime e dovrà essere indicato dalle medesime Amministrazioni Beneficarie nei rispettivi pagamenti ai fini dell'ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.



Nel caso in cui l'aggiudicatario sia un R.T.I., ferma l'obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del raggruppamento, gli obblighi di cui sopra dovranno essere tutti puntualmente assolti sia nelle fatture emesse dalla mandataria, sia dalle mandanti nello specifico caso di esercizio della facoltà di ricorrere alla fatturazione "pro quota", nel rispetto delle condizioni e delle modalità oltre disciplinate.

- 19.6 Ai fini del pagamento di corrispettivi, l'Amministrazione Beneficiaria procederà:
- per gli importi superiori ad Euro 10.000,00=, all'ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40;
 - ad acquisire d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) - attestante la regolarità del Fornitore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.
- 19.7 Le Amministrazioni Beneficarie opereranno sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento) che verrà liquidata dalle stesse solo al termine del Contratto Esecutivo e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
- 19.8 Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nei singoli Contratti Esecutivi. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, i singoli Contratti Esecutivi e il presente Contratto Quadro potranno essere risolti di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R, rispettivamente dalle Amministrazioni Beneficarie e da Consip S.p.A., ciascuno per quanto di rispettiva competenza.
- 19.9 I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, sul conto corrente n. 000003248480, intestato al Fornitore presso Banca Monte Paschi Siena S.p.A., Codice IBAN IT14N010300100000003248480; il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i alle Amministrazioni Beneficarie all'atto del perfezionamento dei singoli Contratti Esecutivi.
- 19.10 Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto alle Amministrazioni Beneficarie e a Consip S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito sopra indicate; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
- 19.11 Nel caso il Fornitore sia un R.T.I., fermo restando quanto espressamente previsto dalle norme sulla Contabilità Generale delle Amministrazioni per i contratti passivi in materia di pagamento del corrispettivo, con riguardo all'obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del Raggruppamento, le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate, potranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro



quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Fornitore si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione. In tal caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto indicato in precedenza, la descrizione di ciascuno dei servizi cui si riferisce.

- 19.12 E' ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti dell'Amministrazione Beneficiaria a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto Esecutivo, nel rispetto dell'art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Amministrazione Beneficiaria di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili al Fornitore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore stesso anche in ordine a contratti diversi. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Amministrazione Beneficiaria. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

20. AGGIORNAMENTO DEI PREZZI UNITARI

- 20.1 Al 18° (diciottesimo) mese di validità del presente Contratto Quadro, i prezzi unitari del presente Contratto Quadro potranno essere oggetto di aggiornamento su comunicazione di Consip S.p.A.. Tale procedura potrà essere esperita anche al 36° (trentaseiesimo) mese di validità del Contratto Quadro in caso di proroga della durata per almeno ulteriori 12 mesi.
- 20.2 Le modalità per la predetta attività è descritta al paragrafo 8.3 del Capitolato Tecnico Parte Generale.
- 20.3 Qualora i prezzi risultanti dalla procedura di cui al precedente comma siano inferiori a quelli previsti nell'Allegato C "Dichiarazione di Offerta economica", la proposta di adeguamento dei prezzi unitari a quelli rilevati dalla procedura di comparazione è sottoposta alla deliberazione del Comitato di Direzione Tecnica, secondo quanto stabilito al precedente articolo 12.
- 20.4 L'adeguamento di detti prezzi ha validità per il presente Contratto Quadro e, quindi, per i Contratti Esecutivi in corso di esecuzione o che verranno stipulati successivamente, a decorrere dal mese successivo a quello in cui si è conclusa la rilevazione dei prezzi, ciò a seguito dell'adozione della delibera vincolante del Comitato di Direzione Tecnica.
- 20.5 Anche ai fini dell'avvio dell'istruttoria, il Fornitore si obbliga a comunicare tempestivamente a Consip l'eventuale applicazione in altri appalti pubblici, da parte del Fornitore o di altra società facente parte del medesimo gruppo societario, di prezzi unitari più convenienti rispetto ai prezzi unitari di cui all'Allegato C "Dichiarazione di



Offerta economica”.

21. GARANZIE DELL'ESATTO ADEMPIMENTO

21.1 A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali derivanti dal presente Contratto Quadro, il Fornitore ha costituito idonea garanzia in favore di Consip S.p.A. per un ammontare pari al 1,5% (uno virgola cinque per cento) dell'importo massimo complessivo.

Detta garanzia prevede la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Consip S.p.A.. La predetta cauzione è estesa a tutti gli accessori del debito principale, a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., nascenti dal presente Contratto Quadro.

21.2 A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali derivanti dal singolo Contratto Esecutivo, il Fornitore, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni solari dalla data di ricezione di ciascun Contratto Esecutivo, pena l'applicazione delle penali di cui oltre, costituirà a proprie spese e dovrà consegnare all'Amministrazione Beneficiaria idonea garanzia in favore dell'Amministrazione Beneficiaria per un ammontare pari al 10% del valore del Contratto Esecutivo tale garanzia potrà essere prestata mediante fidejussione bancaria o polizza assicurativa - rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'Albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs. n. 58/1998 - ed il relativo certificato dovrà essere consegnato all'Amministrazione Beneficiaria entro il predetto termine perentorio.

L'importo della cauzione definitiva è ridotto del 50% (cinquanta per cento) qualora il Fornitore sia in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000; per fruire di tale beneficio, il Fornitore dovrà produrre, se non precedentemente prodotta, la certificazione di qualità conforme alle norme europee UNI CEI ISO 9000 (ovvero copia conforme all'originale della detta certificazione). In alternativa, il possesso del suddetto requisito potrà essere attestato con idonea dichiarazione resa dal Fornitore ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000 attestante il possesso della predetta certificazione.

Qualora il Fornitore sia *i)* un R.T.I. e/o Consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lettera e), del D.Lgs. n. 163/2006, lo stesso può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui tutte le imprese che lo costituiscono siano in possesso della predetta certificazione, attestata da ciascuna impresa secondo le modalità sopra previste; *ii)* un Consorzio di cui alle lettere b) e c) dell'art. 34, comma 1, del D.Lgs. n. 163/2006, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui il Consorzio sia in possesso della predetta certificazione.

La garanzia dovrà prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice



civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione Beneficiaria.

La detta cauzione è estesa a tutti gli accessori del debito principale, a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni, anche future ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., nascenti dal singolo Contratto Quadro.

21.3 La fidejussione o polizza fidejussoria di cui al precedente comma dovrà essere valida per tutta la durata del singolo Contratto Esecutivo e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto contratto e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni previste dalla normativa vigente.

In particolare, la garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% (ottanta per cento) dell'iniziale importo garantito secondo quanto stabilito all'art. 113, comma 3, D.Lgs. n. 163/2006. In particolare, ai sensi dell'art. 306, D.P.R. n. 207/2010, lo svincolo avviene subordinatamente alla preventiva consegna dei certificati di verifica di conformità di cui all'articolo 322 del D.P.R. 207/2010.

21.4 Qualora l'ammontare di ciascuna garanzia di cui al presente articolo dovesse ridursi:

i) per effetto dell'applicazione di penali, o

ii) per qualsiasi altra causa, ivi incluso l'incremento del valore del Contratto Esecutivo a seguito di una modifica del Piano e del Progetto dei Fabbisogni approvato di cui al precedente articolo 8,

il Fornitore, pena l'applicazione delle penali previste nell'Allegato A, dovrà provvedere al reintegro e/o incremento della garanzia entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dalla Consip S.p.A., per la garanzia di cui al precedente comma 21.1, e dall'Amministrazione Beneficiaria, per la garanzia di cui al precedente comma 21.2.

21.5 In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo Consip S.p.A. ha facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto Quadro e, del pari, le singole Amministrazioni Beneficarie hanno facoltà di dichiarare risolto il Contratto Esecutivo, fermo restando il risarcimento del danno.

21.6 La prestazione della garanzia ai sensi del presente articolo non limita l'obbligo del Fornitore di provvedere all'integrale risarcimento dei danni tutti, anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito.

22. SUBAPPALTO

22.1 Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, si è riservato di affidare in subappalto, in misura non superiore al 30% (trenta per cento) dell'importo contrattuale, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

- Servizi di tipo Software as a Service (SaaS): Produttività Individuale;
- Servizi di tipo Software as a Service (SaaS): Comunicazione Unificata;
- Servizi di tipo Software as a Service (SaaS): Collaborazione (File Sharing);
- Servizi di tipo Software as a Service (SaaS): Collaborazione (Learning Management Systems);
- Servizi di tipo Software as a Service (SaaS): Collaborazione (Enterprise Social Networking);



- Servizi di tipo Software as a Service (SaaS): Conservazione Digitale;
 - Servizi di Cloud Enabling.
- 22.2 Il Fornitore che affidi la prestazione dei servizi a terzi, sarà in ogni caso ritenuto responsabile principale per l'adempimento delle proprie obbligazioni derivanti dal Contratto Esecutivo e per gli atti, disservizi, omissioni o negligenze dei subcontraenti. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Fornitore, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti di Consip S.p.A. e/o delle Amministrazioni Beneficiarie, per quanto di rispettiva competenza, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata. Il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne Consip S.p.A. e/o le Amministrazioni Beneficiarie da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.
- 22.3 I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del Contratto Quadro i requisiti richiesti dalla documentazione di gara, nonché dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.
- 22.4 Il Fornitore si impegna a depositare presso Consip S.p.A., almeno 20 (venti) giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto, la copia autentica del contratto di subappalto e la documentazione prevista dalla normativa vigente in materia, ivi inclusa la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti soggettivi previsti in sede di gara nonché la certificazione comprovante il possesso dei requisiti, richiesti dalla vigente normativa, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate e la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore. In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, Consip S.p.A. non autorizzerà il subappalto. La singola Amministrazione, qualora ricorrano le previsioni di cui all'art. 170, comma 7, del D.P.R. n. 207/2011, sospenderà i pagamenti in favore dell'esecutore limitatamente alla quota corrispondente alla prestazione oggetto di contestazione nella misura accertata dal direttore dell'esecuzione.
- 22.5 In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine previsto, Consip S.p.A. procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione, assegnando all'uopo un termine essenziale, decorso inutilmente il quale il subappalto non verrà autorizzato.
- 22.6 Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.
- 22.7 Il Fornitore dichiara, con la sottoscrizione del presente atto, che non sussiste nei confronti del subappaltatore alcuno dei divieti di cui all'art. 10 della L. n. 575/65 e successive modificazioni.
- 22.8 Il Fornitore si obbliga, ai sensi dell'art. 118, comma 3, D. Lgs 163/2006, a trasmettere all'Amministrazione Beneficiarie entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso via via corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.
- 22.9 Resta inteso che l'Amministrazione prima di procedere al pagamento del corrispettivo acquisirà di ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) del



subappaltatore - attestante la regolarità del subappaltatore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

Ai sensi di quanto stabilito dall'art. 6, comma 8, del D.P.R. n. 207/2010, le singole Amministrazioni, laddove il documento unico di regolarità contributiva del subappaltatore risulti negativo per due volte consecutive, procederanno alla contestazione degli addebiti al subappaltatore, assegnando un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle controdeduzioni e per la relativa istruttoria. All'esito della predetta attività, le Amministrazioni dovranno inviare le risultanze dell'istruttoria corredate dalla relativa documentazione a Consip S.p.A., la quale, sulla base di tali risultanze, e riservandosi in ogni caso la possibilità di richiedere ulteriori chiarimenti ed integrazioni, potrà disporre l'eventuale pronuncia di decadenza dell'autorizzazione di cui all'art. 118, comma 8.

- 22.10 L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
- 22.11 In caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, Consip S.p.A. avrà facoltà di risolvere il Contratto Quadro, salvo il diritto al risarcimento del danno.
- 22.12 Il Fornitore dichiara che, nella contrattazione e nella stipula del contratto di subappalto, prenderà attentamente in considerazione e pondererà in maniera adeguata le condizioni contrattuali ed i termini di pagamento stabiliti nel presente atto.
- 22.13 Ai sensi dell'art. 118, comma 4, del D.Lgs. n. 163/2006, il Fornitore deve praticare per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20% (venti per cento).
- 22.14 Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006.
- 22.15 In caso di perdita dei requisiti in capo al subappaltatore, la Consip S.p.A. annullerà l'autorizzazione al subappalto.
- 22.16 Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 35 della Legge n. 248/2006, dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 nonché dai successivi regolamenti.
- 22.17 La Consip S.p.A., provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 1 del 10/01/2008.

23. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

- 23.1 È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto Quadro ed i singoli Contratti Esecutivi a terzi, a pena di nullità della cessione medesima e risoluzione in danno del Contratto Quadro medesimo e dei singoli Contratti Esecutivi per causa del Fornitore.

In particolare, in caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, Consip S.p.A. e le Amministrazioni Beneficiarie, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, hanno facoltà di dichiarare risolto di diritto, rispettivamente, il Contratto Quadro ed i singoli Contratti Esecutivi.



24. RISOLUZIONE

- 24.1 In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula del Contratto quadro che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato a mezzo di raccomandata A/R, dall'Amministrazione Beneficiaria e/o da Consip S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, per porre fine all'inadempimento, la medesima Amministrazione Beneficiaria e/o Consip S.p.A. hanno la facoltà di considerare, per quanto di rispettiva competenza, risolti di diritto – in tutto o in parte - il relativo Contratto Esecutivo e/o il Contratto Quadro e di ritenere definitivamente la cauzione, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
- 24.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste negli articoli 135 e ss. del D.Lgs. n. 163/2006, si conviene che, in ogni caso, le Amministrazioni Beneficarie e/o Consip S.p.A., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potranno risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata A/R, i singoli Contratti Esecutivi e/o il presente Contratto Quadro:
- a) qualora fosse accertata la non sussistenza ovvero il venir meno di alcuno dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla gara di cui alle premesse nonché per la stipula del presente Contratto Quadro o per lo svolgimento delle attività ivi previste;
 - b) in caso di mancato accreditamento, ovvero di revoca e/o sospensione dell'accREDITamento stesso, inerente il servizio di conservazione dei documenti informatici, di cui al precedente articolo 6.
 - c) qualora gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi;
 - d) nel caso in cui un liquidatore, curatore, fiduciario, custode e altro analogo soggetto sia designato in relazione a, o prenda il possesso di, tutti o una parte sostanziale dei cespiti del Fornitore o stipuli accordi o transazioni con i creditori del Fornitore che comportino la cessione dei cespiti necessari alla prestazione dei Servizi o quest'ultimo sia dichiarato fallito (o diviene soggetto ad altre procedure concorsuali) secondo la normativa vigente;
 - e) mancata reintegrazione delle cauzioni eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Consip S.p.A., anche ai sensi del precedente articolo 21;
 - f) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza del Contratto Quadro e dei Contratti Esecutivi, ai sensi dell'articolo 27;
 - g) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Amministrazioni Beneficarie e/o Consip S.p.A., ai sensi dell'articolo 28;
 - h) nei casi di cui agli articoli 19 (Corrispettivi e Fatturazione), 22 (Subappalto), 23 (Divieto di cessione del contratto), 29 (Trasparenza), 30 (Riservatezza), 31 (Tracciabilità dei flussi finanziari – Ulteriori clausole risolutive espresse) e 35 (Codice Etico - Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. n. 231/2001) del presente atto;
 - i) applicazione di penali oltre la misura stabilita all'articolo 16.
- 24.3 Consip S.p.A. potrà procedere alla risoluzione del Contratto Quadro ai sensi del presente articolo laddove le singole Amministrazioni Beneficarie in ossequio a quanto previsto



- dall'art. 6, comma 8 del D.P.R. n. 207/2010 abbiano provveduto a risolvere il singolo Contratto Esecutivo nell'ipotesi in cui il documento unico di regolarità contributiva del Fornitore, nei casi di cui al comma 3 del su richiamato articolo, risulti negativo per due volte consecutive. A tal fine le Amministrazioni si impegnano a comunicare, inviando la relativa documentazione a supporto, le avvenute risoluzioni a Consip S.p.A.
- 24.4 La risoluzione del Contratto Quadro legittima la risoluzione dei singoli Contratti esecutivi a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione del Contratto Quadro. In tal caso il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio in favore delle Amministrazioni Beneficiarie.
- 24.5 In tutti i casi di risoluzione del Contratto Quadro e/o del/i Contratto/i esecutivo/i, Consip S.p.A. e/o l'Amministrazione Beneficiaria avranno diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo del/i contratto/i attuativo risolto/i. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore con lettera raccomandata A/R. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima Amministrazione Beneficiaria e/o di Consip S.p.A. al risarcimento dell'ulteriore danno.
- 24.6 La Consip S.p.A., fermo restando quanto previsto nel presente articolo e nei casi di cui all'art. 140, D.Lgs. n. 163/2006, potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'aggiudicatario in sede di offerta.
- 24.7 In tutti i casi di risoluzione, il Fornitore dovrà porre in essere tutte le attività necessarie alla migrazione dei servizi oggetto dei Contratti Esecutivi risolti.
- 25. RECESSO**
- 25.1 Consip S.p.A. si riserva la facoltà di recedere dal presente Contratto Quadro in tutto o in una sua parte e contestualmente le Amministrazioni Beneficiarie dai Contratti Esecutivi dandone preavviso al Fornitore almeno 90 (novanta) giorni solari prima della data di efficacia del recesso a mezzo raccomandata A/R in dipendenza di sopravvenute esigenze di carattere organizzativo della Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 1373 del codice civile, e, comunque, qualora intervengano modifiche normative, di fonte primaria o secondaria, che incidano sulle funzioni che abbiano valenza sull'esecuzione del presente Contratto.
- 25.2 A decorrere dal 12° (dodicesimo) mese successivo alla stipula del singolo Contratto Esecutivo, l'Amministrazione Beneficiaria ha diritto di recedere motivatamente dal presente contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC o con lettera raccomandata A/R. In tale caso, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione Beneficiaria dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel Contratto Quadro, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura



risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

- 25.3 Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione Beneficiaria.
- 25.4 Nessuna Parte sarà responsabile per qualsiasi perdita che potrà essere patita dall'altra Parte a causa di eventi di forza maggiore (che includono, a titolo esemplificativo, disastri naturali, terremoti, incendi, fulmini, guerre, sommosse, sabotaggi, atti del Governo, autorità giudiziarie, autorità amministrative e/o autorità di regolamentazione indipendenti) a tale Parte non imputabili.
- 25.5 Nel caso in cui un evento di forza maggiore impedisca la fornitura dei servizi da parte del Fornitore, l'Amministrazione Beneficiaria interessata, impregiudicato qualsiasi diritto ad essa spettante in base alle disposizioni di legge sull'impossibilità della prestazione, non dovrà pagare i corrispettivi per la prestazione dei servizi interessati fino a che tali servizi non siano ripristinati e, ove possibile, avrà diritto di affidare i servizi in questione ad altro fornitore per una durata ragionevole secondo le circostanze.
- 25.6 L'Amministrazione si impegna, inoltre, in tale eventualità a compiere le azioni necessarie al fine di risolvere tali accordi, non appena il Fornitore le comunichi di essere in grado di erogare nuovamente il servizio.

26. CONTRIBUTO A CARICO DELLE AMMINISTRAZIONI

- 26.1 Ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010.
- Pertanto, le Amministrazioni Beneficarie sono tenute a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b), del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del Contratto Esecutivo, determinato sulla base del Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione Beneficiaria all'atto della stipula del Contratto Esecutivo medesimo.
- 26.2 In caso di incremento del valore del Contratto Esecutivo a seguito di una modifica del Piano e del Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione Beneficiaria ai sensi del precedente articolo 8, quest'ultima è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla predetta approvazione, un ulteriore contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera c), del D.P.C.M. 23 giugno 2010.
- 26.3 Le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono rese note alle Amministrazioni Beneficarie a mezzo di apposita comunicazione sul sito internet della Consip S.p.A. (www.consip.it).

27. RESPONSABILITA' CIVILE

- 27.1 Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore quanto delle Amministrazioni o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti



all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

- 27.2 A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore ha stipulato polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati della Lettera di invito di cui alle premesse.
- 27.3 Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2, il presente contratto potrà essere risolto di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
- 27.4 Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.

28. BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

- 28.1 Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
- 28.2 Il Fornitore manleva e tiene indenne Consip S.p.A. e le Amministrazioni da tutte le rivendicazioni legali, le responsabilità, le perdite ed i danni pretesi da qualsiasi persona, a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d'autore, di marchio e/o di brevetti italiani o stranieri.
- 28.3 Qualora venga promossa nei confronti di Consip S.p.A. o dell'Amministrazione Beneficiaria un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni utilizzati per l'esecuzione dei servizi, il Fornitore manleverà e terrà indenne Consip S.p.A. e l'Amministrazione, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico di Consip S.p.A. e/o dell'Amministrazione.
- 28.4 Consip S.p.A. e l'Amministrazione si obbligano ad informare prontamente per scritto il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, l'Amministrazione riconosce al Fornitore la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto da Consip S.p.A. o dall'Amministrazione.
- 28.5 Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente comma 2, Consip S.p.A. e l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, hanno facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto, rispettivamente, del presente Contratto Quadro o del Contratto Esecutivo, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che il Fornitore ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

29. TRASPARENZA

- 29.1 Il Fornitore espressamente ed irrevocabilmente:
- a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente Contratto Quadro;
 - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto Quadro stesso;



- c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del Contratto Quadro rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
 - d) dichiara con riferimento alla presente gara di non avere in corso né di aver praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e seguenti del Trattato CE e articoli 2 e seguenti della Legge n. 287/1990, e che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto della predetta normativa.
- 29.2 Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero il Fornitore non rispettasse per tutta la durata del Contratto Quadro gli impegni e gli obblighi di cui alla lettera c) del precedente comma, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, con facoltà di Consip S.p.A. di incamerare la cauzione prestata.
- 30. RISERVATEZZA**
- 30.1 Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente Contratto Quadro, anche successivamente alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
- 30.2 Al termine della esecuzione del Contratto Quadro e dei relativi Contratti esecutivi, il Fornitore è tenuto a distruggere ogni supporto informatico, cartaceo e/o di qualsiasi altra natura ancora in suo possesso, nei quali siano contenuti i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nel corso del rapporto contrattuale, in conformità a quanto all'uopo previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.), e fermo restando altresì l'obbligo di restituzione a Consip e/o alle Amministrazioni Beneficarie dei predetti dati ed informazioni.
- 30.3 L'obbligo di cui ai precedenti commi sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto Quadro e dei Contratti Esecutivi; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
- 30.4 Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
- 30.5 In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, le Amministrazioni Beneficarie e/o la Consip S.p.A. hanno la facoltà di dichiarare risolto di diritto, rispettivamente, il singolo Contratto Esecutivo ovvero il Contratto Quadro, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alle Amministrazioni Beneficarie e/o a Consip S.p.A.
- 30.6 Il Fornitore potrà citare i contenuti essenziali del presente Contratto Quadro nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore medesimo a gare



- e appalti.
- 30.7 Fermo restando quanto previsto nel successivo articolo 34, il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) e ulteriori provvedimenti in materia.
- 31. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI – ULTERIORI CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE**
- 31.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
- 31.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto Quadro o nei Contratti Esecutivi, si conviene che, in ogni caso, le Amministrazioni Beneficarie, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolveranno di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., i singoli contratti attuativi nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 8 del 18 novembre 2010.
- 31.3 In ogni caso, si conviene che Consip S.p.A., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, si riserva di risolvere di diritto il Contratto Quadro, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., nell'ipotesi di reiterati inadempimenti agli obblighi di cui al precedente comma.
- 31.4 Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
- 31.5 Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.
- 31.6 Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i è tenuto a darne immediata comunicazione alla Consip e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia ove ha sede la stazione appaltante.
- 31.7 Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del



bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.

Consip S.p.A. verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla su richiamata Legge.

Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Consip, oltre alle informazioni di cui all'art. 118, comma 11 ultimo periodo, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, ove predisposto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla su richiamata Legge, restando inteso che la Consip, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.

31.8 Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.

31.9 Il Contratto Quadro è inoltre condizionato in via risolutiva all'irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D.Lgs. 231/01, che impediscano al Fornitore di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni, ed è altresì condizionata in via risolutiva all'esito negativo del controllo di veridicità delle dichiarazioni rese dall'Impresa ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 445/2000; in tali ipotesi – fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, comma 3 del D.P.R. 445/2000 – il Contratto Quadro si intende risolto anche relativamente alle prestazioni ad esecuzione continuata e periodica e Consip S.p.A. avrà diritto di incamerare la cauzione, ovvero di applicare una penale equivalente; resta salvo il diritto della Consip S.p.A. al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

32. ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

32.1 Il Fornitore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto.

32.2 Al presente atto, dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131 e successive modificazioni ed integrazioni.

33. FORO COMPETENTE

33.1 Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e Consip S.p.A., sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

33.2 Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e le Amministrazioni Beneficiarie, la competenza è determinata in base alla normativa vigente.



34. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 34.1 Le parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate - oralmente e prima della sottoscrizione del presente Contratto Quadro e dell'esecuzione dei singoli Contratti Esecutivo - le informazioni di cui all'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003 recante "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" circa il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto Quadro stesso e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù dell'art. 7 della citata normativa.
- 34.2 Consip S.p.A. tratta i dati relativi al Contratto Quadro ed all'esecuzione della stessa nonché dei singoli Contratti Esecutivi in ottemperanza agli obblighi di legge, per fini di studio e statistici ed in particolare per le finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa delle Amministrazioni Beneficiarie, per il controllo della spesa totale, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
- 34.3 Le Amministrazioni Beneficiarie aderendo al Contratto Quadro con la sottoscrizione del Contratto Esecutivo, acconsentono espressamente al trattamento ed all'invio a Consip S.p.A. da parte del Fornitore, dei dati relativi alla fatturazione, rendicontazione e monitoraggio per le finalità connesse all'esecuzione del Contratto Quadro e dei singoli Contratti Esecutivi. Acconsentono, altresì, a che i dati conferiti, trattati in forma anonima, nonché il nominativo dell'aggiudicatario ed il prezzo di aggiudicazione siano diffusi tramite il sito internet www.consip.it. In adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 18 D.L. 83/2012, convertito nella L. 134/2012; art. 32 L. 190/2012), i contratti ed alcuni dati relativi agli stessi (nominativo, partita iva/codice fiscale, importo, ecc.), potranno essere pubblicati e diffusi, ricorrendone le condizioni, tramite il sito internet www.consip.it.
- 34.4 La trasmissione dei dati dal Fornitore alle Amministrazioni Beneficiarie e, per esse, a Consip S.p.A. avverrà anche per via telefonica e/o telematica nel rispetto delle disposizioni in materia di comunicazioni elettroniche di cui al D.Lgs. 196/2003.
- 34.5 Le Parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto del citato D.Lgs. 196/2003 con particolare attenzione a quanto prescritto riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.
- 34.6 Il Fornitore, in particolare, si impegna:
- a svolgere i trattamenti di dati personali nel pieno rispetto della legislazione vigente nonché della normativa per la protezione dei dati personali (ivi inclusi - oltre al D.Lgs. 196/03 e s.m.i. - anche gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali) con particolare attenzione all'adozione delle misure di sicurezza di cui alla normativa citata;
 - eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti;
 - attivare le necessarie procedure aziendali, per identificare gli "Incaricati del trattamento" ed organizzarli nei loro compiti;
 - adottare le misure di sicurezza di cui al D.Lgs 196/03 e s.m.i. e verificare la costante adeguatezza così da ridurre al minimo i rischi di perdita e di distruzione, anche



- accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- implementare le misure di cui al Provvedimento Generale del Garante del 27.11.2008 e ss.mm.ii. sugli amministratori di sistema, tra l'altro, ricorrendone le condizioni, conservando direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza e per conto del Titolare del trattamento, una lista aggiornata recante gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema che il Titolare del trattamento si riserva di richiedere.
- 34.7 Le Parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da un'inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

35. CODICE ETICO, MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS. N. 231/2001

- 35.1 Il Fornitore dichiara di aver preso visione del Codice Etico di Consip S.p.A. consultabile sul sito internet di quest'ultima e di uniformarsi ai principi ivi contenuti che devono ritenersi applicabili anche nei rapporti tra il Fornitore e Consip S.p.A.
- 35.2 Il Fornitore, per effetto della sottoscrizione del presente Contratto Quadro, si impegna: (i) ad operare nel rispetto dei principi e delle previsioni di cui al D. Lgs. 231/2001; (ii) ad uniformarsi alle previsioni contenute nel Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato da Consip S.p.A. ai sensi della D.Lgs. 231/2001 per le parti di pertinenza del Fornitore medesimo e così come verrà reso disponibile dalla Consip all'atto della stipula.
- 35.3 In caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Consip S.p.A., fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolta di diritto il presente Contratto Quadro.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, lì 20 luglio 2016

CONSIP S.p.a.
Ing. Luigi Marroni
C.F.: MRRLGU57M11C227Y
Certificatore: Postecom CA3
Validità: dal 18/06/2015 al 18/06/2018
Firma digitale: n. 0EDC93
Codice Identificativo 3599590

IL FORNITORE
Ing. Giovanni Santocchia
C.F.: SNTGNN64D05G478C
Certificatore: TI Trust Technologies CA
Validità: dal 15/01/2014 al 14/01/2017
Firma digitale: n. 4512

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c. il Fornitore dichiara di aver letto con attenzione e di approvare specificatamente le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: art. 1 (Definizioni e normativa applicabile), art. 2 (Valore delle premesse e degli allegati), art. 3 (Oggetto del contratto quadro), art. 4 (Amministrazioni beneficiarie dei servizi e modalità di adesione), art. 5 (Efficacia e durata), art. 6 (Obbligazioni specifiche del fornitore), art. 7 (Piano dei fabbisogni e progetto dei fabbisogni), art. 8 (Variazioni al piano dei fabbisogni), art. 9 (Erogazione dei servizi e stati di avanzamento), art. 10 (Sicurezza), art. 11 (Centri servizi del fornitore), art. 12 (Gestione del

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni

Contratto Quadro – Lotto 1



contratto quadro), art. 13 (Attivazione e dismissione dei servizi), art. 14 (Locali messi a disposizione della amministrazione), art. 15 (Ispezioni – verifiche – collaudi), art. 16 (Penali), art. 17 (Conflitti con altri fornitori di servizi), art. 18 (Aggiornamento dei servizi), art. 19 (Corrispettivi e fatturazione), art. 20 (Aggiornamento dei prezzi unitari), art. 21 (Garanzie dell'esatto adempimento), art. 22 (Subappalto), art. 23 (Divieto di cessione del contratto), art. 24 (Risoluzione), art. 25 (Recesso), art. 26 (Contributo a carico delle amministrazioni), art. 27 (Responsabilità civile), art. 28 (Brevetti e diritti d'autore), art. 29 (Trasparenza), art. 30 (Riservatezza), art. 31 (Tracciabilità dei flussi finanziari – ulteriori clausole risolutive espresse), art. 32 (Oneri fiscali e spese contrattuali), art. 33 (Foro competente), art. 34 (Trattamento dei dati personali), art. 35 (Codice etico, modello di organizzazione e gestione ex d.lgs. n. 231/2001).

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, li 20 luglio 2016

IL FORNITORE

Ing. Giovanni Santocchia

C.F.: SNTGNN64D05G478C

Certificatore: TI Trust Technologies CA

Validità: dal 15/01/2014 al 14/01/2017

Firma digitale: n. 4512



Allegato 1 Parte Integrata

ALLEGATO D 2 AL CONTRATTO QUADRO - LOTTO 1
SERVIZI DI CLOUD COMPUTING
SCHEMA DI CONTRATTO ESECUTIVO

CONTRATTO ESECUTIVO N XXXXXXXXXXXXXXXXXXCOE

TRA

Amministrazione: _____, con sede in _____, Via _____, C.F. _____, in persona del legale rappresentante *pro tempore* _____ giusti poteri allo stesso conferiti dallo statuto sociale e dalla deliberazione di aggiudicazione del Consiglio di Amministrazione in data _____ (nel seguito per brevità anche "*Amministrazione*"),

E

Fornitore: Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1 - 20100, Direzione generale e sede secondaria in Roma, Corso d'Italia n. 41, capitale sociale Euro 11.677.002.855,10, codice fiscale/ partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante Enterprise Services Italia S.r.l. (già HPE Services Italia S.r.l.), con sede legale in Cernusco sul Naviglio (Milano), Via A. Grandi n. 4, capitale sociale Euro 17.613.518,00, iscritta al Registro delle Imprese di Milano, Monza, Brianza, Lodi codice fiscale e numero di iscrizione 00282140029, partita IVA 12582280157, Società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di DXC Hague B.V., Rijswijk, Paesi Bassi, (nota anche come DXC Technology), domiciliata ai fini del presente atto presso la sede societaria; la mandante Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Roma, Viale Europa n. 190 - 00144, capitale sociale Euro 1.306.110.000,00, iscritta al Registro delle imprese di Roma al n. 97103880585, REA n. 842633, codice fiscale n. 97103880585 e partita IVA n. 01114601006, domiciliata ai fini del presente atto presso la sede societaria, che ha incorporato per fusione, con efficacia dal 1 aprile 2017, la mandante Postecom S.p.A. con atto notaio in Roma dr. Nicola Atlante repertorio n. 53665, raccolta 26873; la mandante Postel S.p.A. con socio unico con sede legale in Roma, Via Spinola 11, capitale sociale Euro 20.400.000,00, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 04839740489, codice fiscale n. 04839740489 e partita IVA n. 05692591000, domiciliata ai fini del presente atto presso la sede societaria; giusto mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in Roma dott.ssa Sandra De Franchis repertorio n. 5935 e n. 5958, raccolta 2670 (nel seguito per brevità congiuntamente anche "*Fornitore*" o "*RTI*")

Il Fornitore è domiciliato ai fini del presente atto presso la sede legale di Telecom Italia ed è



rappresentato dal Procuratore Speciale ing. Giovanni Santocchia, nato a Perugia il 5 aprile 1964.

Il Fornitore è risultato aggiudicatario del Lotto 1 della predetta gara, ed ha stipulato il relativo Contratto Quadro in data 20 luglio 2016.

In applicazione di quanto stabilito nel predetto Contratto Quadro, ciascuna Amministrazione beneficiaria del Contratto Quadro utilizza il medesimo mediante la stipula di Contratti esecutivi, attuativi del Contratto Quadro stesso.

L'Amministrazione ha svolto ogni attività prodromica necessaria alla stipula del presente Contratto Esecutivo.

L'Amministrazione - in ottemperanza alla vigente normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - ha integrato il "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" allegato ai documenti di gara, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato il presente appalto, indicando i costi relativi alla sicurezza.

L'Amministrazione, qualora il presente contratto esecutivo avesse una durata oltre il 20 luglio 2021 (scadenza dell'Accordo Quadro, prorogata al 20 luglio 2022 dall'Addendum n. 4 del 13 aprile 2021) con la sottoscrizione del presente contratto conferma, in base all'art. 4 del citato Addendum, che ricorrono i seguenti impegni:

- che non ci siano altri strumenti Consip, tra quelli previsti dalla Legge di Stabilità 2016, idonei e disponibili alla data di sottomissione della richiesta ovvero, pur presenti, abbiano tempi di attivazione non compatibili con l'urgenza della PA e, al contempo, l'impossibilità per l'Amministrazione, operando per tempo, di ricorrere, autonomamente, alla procedura d'urgenza di cui all'art. 75 del D.L. n. 18/2020, convertito in legge 27/2020;
- che sia impossibile attendere le attivazioni dell'iniziativa di gara "Public Cloud IaaS e PaaS", attualmente in fase di aggiudicazione ma prevista oltre l'attuale scadenza del prossimo luglio 2021, per prestazioni identiche o analoghe a quelle dei Contratti Quadro in essere;
- che i servizi oggetto del presente contratto corrispondono pienamente al perimetro dei servizi del Contratto Quadro in oggetto.

Le Parti prendono atto che l'Amministrazione <si è registrata/non si è registrata> alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012, in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi.

Il CIG del presente Contratto Esecutivo è il seguente: <inserire il CIG>

Il Codice univoco ufficio per Fatturazione è il seguente: <inserire il codice ufficio>



Costituisce Allegato 1: "Progetto dei Fabbisogni" di cui all'art. 7 del Contratto Quadro: *<inserire il titolo del documento>*, codice *<inserire il Codice del Progetto dei Fabbisogni>*, versione *<inserire la versione del Progetto dei Fabbisogni>*, emesso il *<inserire la data di emissione del Progetto dei Fabbisogni>*. Il Fornitore che esegue le prestazioni indicate nel Progetto dei Fabbisogni è la/le società *<indicare la/le società del RTI esegue le prestazioni oggetto del contratto>*.

<solo in caso di nomina del Fornitore a Responsabile/sub-Responsabile del trattamento dei dati personali Costituisce Allegato 2: il documento di nomina a Responsabile del trattamento dei dati ovvero a Sub Responsabile del trattamento dei dati personali>.

Durata: Il presente Contratto Esecutivo è efficace dalla data di sottoscrizione e ha una durata pari a *<inserire la durata>* a partire dalla data di attivazione del primo servizio richiesto (*indicare la durata contrattuale in ragione dei servizi richiesti, secondo quanto stabilito nel paragrafo 3.2 del Capitolato Tecnico Parte Generale*), salvi i casi di risoluzione o recesso ai sensi, rispettivamente, degli artt. 24 e 25 del Contratto Quadro.

Il valore complessivo del presente Contratto Esecutivo è quello espressamente indicato al paragrafo *<inserire il riferimento del paragrafo>* del Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione Beneficiaria all'atto della stipula del presente Contratto Esecutivo.

Il valore del contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, dovuto dall'Amministrazione Beneficiaria nella misura prevista dall'art. 2, *<lettera a); o lettera b) o lettera c)>*, del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del presente Contratto Esecutivo, ammonta ad € _____ (Euro _____).

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

<la PA deve valutare l'inserimento di questo comma in ragione della tipologia di prestazione richieste e del possibile trattamento dei dati personali da parte del Fornitore:

In ragione dell'oggetto del presente contratto esecutivo, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, per conto dell'Amministrazione contraente, lo stesso potrà essere nominato "Responsabile del trattamento" o "sub-Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; a tal fine, esso si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.

Il Fornitore si impegna ad accettare la designazione a Responsabile/sub-Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, da parte dell'Amministrazione,



relativamente ai dati personali di cui la stessa è Titolare e che potranno essere trattati dal Fornitore nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti.

Con la sottoscrizione del contratto la/le impresa/e nominata/e Responsabile/Sub-Responsabile si obbliga ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e conformi a quanto previsto dalla normativa pro-tempore vigente e dalle istruzioni fornite dall'Amministrazione, ivi comprese quelle specificate nel Contratto, unitamente ai suoi Allegati.

Il Fornitore accetta altresì le cause di risoluzione previste nell'atto di nomina a Responsabile/sub Responsabile del Trattamento, che si intendono qui integralmente trascritte.

Nel caso in cui il Fornitore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (quali a titolo meramente esemplificativo quelli previsti agli artt. 5, 32, 33, 34, 44-49 del Regolamento) risponderà integralmente del danno cagionato da tale violazione agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione, in ragione della gravità della violazione, potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, anche quali incaricati del trattamento dei Dati personali.

Costituisce inoltre parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo, ancorché non materialmente allegato, il documento recante le specifiche clausole contrattuali applicabili al Contratto Esecutivo medesimo e gli atti ivi richiamati. Tale documento, sottoscritto digitalmente e con marca temporale per accettazione incondizionata dal Procuratore Speciale Giovanni Santocchia in data 28 ottobre 2020 è pubblicato sui siti web www.consip.it e www.cloudspc.it

L'Amministrazione, sottoscrivendo questo contratto espressamente dichiara di conoscere ed accettare le suddette clausole contrattuali applicabili al presente Contratto Esecutivo.

Letto, approvato e sottoscritto

L'AMMINISTRAZIONE

IL FORNITORE

ing. Giovanni Santocchia

C.F.: SNTGNN64D05G478C

Certificatore: TI Trust Technologies CA

Validità: dal 01/08/2019 al 31/07/2022

Firma digitale: n. 06CBFD

Codice Identificativo 1235813





NOMINA RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

<eventuale, solo in caso di fornitura di servizi che preveda il trattamento di dati personali e di nomina del Fornitore quale responsabile o sub responsabile del trattamento alla stipula; ogni PA potrà adattare il contenuto del presente articolo alla luce delle proprie esigenze senza introdurre penali. L'Amministrazione deve verificare se tutte le società del RTI effettuino il trattamento di dati personali. In caso contrario, l'Amministrazione deve procedere con separati atti di nomina delle sole società che effettuano il trattamento di dati personali, utilizzando, se ritiene, il contenuto del presente modello> NOMINA A RESPONSABILE *<DA VALORIZZARE IN ALTERNATIVA: SUB-RESPONSABILE>* DEL TRATTAMENTO DEI DATI

- Con la sottoscrizione della presente da parte dell'Amministrazione *<inserire i riferimenti dell'Amministrazione>* il Fornitore Telecom Italia S.p.A. - rappresentato dal procuratore Santocchia Giovanni - che sottoscrive per accettazione, è nominato Responsabile *<da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile>* del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del contratto esecutivo n. *<inserire il COE>* (nel seguito anche "contratto"), nell'ambito del Contratto Quadro per l'affidamento dei servizi di cloud computing per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 1. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto dell'Amministrazione (Titolare del trattamento), le sole operazioni necessarie per fornire il servizio oggetto del contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite.
- Il Fornitore/Responsabile si impegna a presentare, su richiesta dell'Amministrazione, garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.
- Le finalità del trattamento sono: *<Valorizzare a cura della PA in ragione dell'oggetto del contratto ____.>*
- Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono: *<Valorizzare a cura della PA in ragione dell'oggetto del contratto i) dati comuni (es. dati anagrafici e di contatto ecc.); ii) dati sensibili; iii) dati giudiziari.>*
- Il Responsabile dichiara che il trattamento dei dati verrà effettuato in Italia.
- Le categorie di interessati sono: *<Valorizzare a cura della PA in ragione dell'oggetto del contratto es. dipendenti e collaboratori, utenti dei servizi, ecc.>*



- Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Responsabile *<da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile>* si impegna a:
 - a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
 - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
 - c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del contratto, d'ora in poi "persone autorizzate"; nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente l'Amministrazione;
 - d) garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del contratto:
 - si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;
 - ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
 - trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Responsabile del trattamento;
 - e) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default);
 - f) adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
 - g) su eventuale richiesta dell'Amministrazione, assistere quest'ultima nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personali, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;



- h) *<eventuale valorizzare a cura della PA>*: adottare le misure minime di sicurezza ICT per le PP.AA. di cui alla Circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017, nelle modalità indicate nei documenti programmatici di sicurezza riportati in calce>;
- i) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con l'Amministrazione e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione dell'Amministrazione e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE;

Ferme restando le misure di sicurezza indicate nei documenti programmatici di sicurezza riportati in calce, tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile *<da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile>* del trattamento su richiesta dell'Amministrazione e previo accordo tra le parti, potrà fornire misure di sicurezza integrative (nel rispetto dell'oggetto contrattuale) , che saranno concordate al fine di mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. La valutazione circa l'adeguatezza del livello di sicurezza deve tenere conto, in particolare, dei rischi del trattamento derivanti da: distruzione o perdita anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o trattamento non consentito o non conforme alle finalità del trattamento dei dati personali conservati o comunque trattati.

- Il Responsabile *<da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile>* del trattamento deve mettere a disposizione dell'Amministrazione tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire all'Amministrazione - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche, ispezioni e audit circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, l'Amministrazione informa preventivamente il Responsabile *<da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile>* del trattamento con un preavviso minimo di sei giorni lavorativi.
- Nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, o risulti che il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione, quest'ultima diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, l'Amministrazione potrà, in ragione della gravità della condotta del Fornitore e fatta salva la possibilità di



fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

- In alternativa alle verifiche di cui sopra, l'Amministrazione potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta dell'Amministrazione una relazione sull'andamento della gestione dei dati personali e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate.
- Il Responsabile/Sub Responsabile può ricorrere a Sub Responsabili/Terzi autorizzati per gestire le attività di trattamento. A tal fine il Responsabile/Sub responsabile rende disponibile all'Amministrazione l'elenco aggiornato dei sub Responsabili/Terzi autorizzati, contenuto nel/i documento/i programmatico di sicurezza riportato in calce. Nell'elenco sono altresì specificate le attività di trattamento delegate, i dati identificativi del sub-Responsabile e i dati del contratto eseguito da terze parti. Tale elenco verrà aggiornato in caso di modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di sub Responsabili.
- In caso di variazioni del/dei documento/i riportati in calce il Responsabile/Sub Responsabile si impegna a comunicare la nuova versione tramite PEC entro 10 giorni dalla sua approvazione da parte del Comitato di Direzione Tecnica.
- L'Amministrazione avrà la facoltà motivata di opporsi, in relazione all'attribuzione dello specifico trattamento ad un determinato Sub Responsabile/Terzo Autorizzato aggiunto in caso di aggiornamento dell'elenco di cui sopra in corso di esecuzione del Contratto Esecutivo, chiedendone la sostituzione.
- Il sub-Responsabile del trattamento <oppure terzo autorizzato del trattamento> deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dall'Amministrazione al Responsabile Iniziale del trattamento <oppure sub-Responsabile del trattamento>, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Responsabile Iniziale <oppure sub-Responsabile del trattamento> assicurare che il sub-Responsabile del trattamento < oppure terzo autorizzato del trattamento> presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE.
- In caso di violazione da parte del sub-Responsabile del trattamento < oppure terzo autorizzato del trattamento> degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento <oppure sub-Responsabile del trattamento> è interamente responsabile nei confronti dell'Amministrazione del trattamento di tali inadempimenti. L'Amministrazione potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile < oppure terzo autorizzato del trattamento>, tramite audit verifiche e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. A tal fine, l'Amministrazione informa preventivamente il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento con un preavviso minimo di sei giorni lavorativi.



- Ove tali misure dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, o risulti che il Sub responsabile/terzo autorizzato agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione, quest'ultima diffiderà il Fornitore a far adottare al sub-Responsabile < *oppure* ai terzi autorizzati > del trattamento tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, l'Amministrazione potrà, in ragione della gravità della condotta del sub responsabile/terzo autorizzato e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto con il Responsabile iniziale <oppure sub-Responsabile del trattamento> ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- Restano fermi i casi di recesso previsti nel Contratto Quadro.
- In alternativa alle verifiche di cui sopra, l'Amministrazione potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta dell'Amministrazione una relazione sull'andamento della gestione dei dati personali e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate da parte del subResponsabile/terzo autorizzato.
- Il Responsabile <*da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> del trattamento manleverà e terrà indenne l'Amministrazione da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub appaltatori e/o sub-contraenti .
- Il Fornitore Responsabile del trattamento <*da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> deve assistere l'Amministrazione al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile < *da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile > del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze all'Amministrazione, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
- Il Fornitore Responsabile < *da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile > del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, l'Amministrazione di ogni violazione di dati personali (cd. data breach); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere all'Amministrazione, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto l'Amministrazione ne viene a conoscenza; nel caso in cui l'Amministrazione debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile < *da*



valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento si impegna a supportare l'Amministrazione nell'ambito di tale attività.

- Il Fornitore Responsabile < *da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo l'Amministrazione in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere l'Amministrazione nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del contratto.
- Il Fornitore Responsabile < *da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> del trattamento deve comunicare all'Amministrazione i dati di contatto del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati dell'Amministrazione. I dati di contatto del DPO del Responsabile/Sub Responsabile sono disponibili nel/i documento/i programmatico/i di sicurezza riportato/i in calce.
- Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile < *da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> su richiesta dell'Amministrazione, si impegna a: i) restituire all'Amministrazione i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.
- Il Fornitore si impegna a individuare e a designare per iscritto gli amministratori di sistema mettendo a disposizione dell'Amministrazione l'elenco aggiornato delle nomine.
- Il Responsabile <*da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile <*da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile>, o da un sub-Responsabile <*da valorizzare in alternativa*: terzo autorizzato>.
- Il Responsabile <*da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte dell'Amministrazione.



- Sarà obbligo dell'Amministrazione vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile < *da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile < *da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> del trattamento.
- Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile < *da valorizzare in alternativa*: sub-Responsabile> del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con l'Amministrazione affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

Si precisa che:

- a) Sulla sezione riservata del portale www.cloudspc.it è pubblicato il Documento "Documento Programmatico di gestione della Sicurezza dei Servizi Cloud TIM SPC", revisione 7 del 28/10/2020, sottoscritto digitalmente dal procuratore speciale Santocchia Giovanni (il "Documento Programmatico della Sicurezza TIM" o il "DPS TIM");
- b) Sulla sezione riservata del portale www.cloudspc.it è pubblicato il Documento di Telecom Italia "Documento Programmatico della Sicurezza Servizio di Conservazione – SPC Lotto1", codice documento CONSPRIN.TT.DPS16000.01 emesso a dicembre 2018, sottoscritto digitalmente dal procuratore speciale Santocchia Giovanni (il "Documento Programmatico della Sicurezza di Trust Technologies" o il "DPS Trust").
- c) Sulla sezione riservata del portale www.cloudspc.it è pubblicato il Documento di Enterprise Services "Documento Generale della Sicurezza e Privacy", codice documento DGSP ES emesso il 26.02.2019, sottoscritto digitalmente dal Legale Rappresentante Lorenzo Greco (il "Documento Generale della Sicurezza e Privacy ES" o il "DGSP ES").
- d) Sulla sezione riservata del portale www.cloudspc.it è pubblicato il Documento di Postel "Documento Programmatico della Sicurezza SPC Cloud Computing Servizio di conservazione digitale", versione 1.0 emesso il 21/02/2019, sottoscritto digitalmente dal procuratore speciale Fabio Gambino (il "Documento Programmatico della Sicurezza Postel" o il "DPS Postel").

Allegato 1 Potere Interpretativo



GUIDA AI SERVIZI DI *CLOUD COMPUTING*

(Servizi di cloud computing, di sicurezza, di realizzazione di portali e servizi online e di cooperazione applicativa per le pubbliche amministrazioni – Lotto 1)



INDICE

PREMESSA 5

1.	OGGETTO DEL CONTRATTO QUADRO	7
1.1.	DURATA DEL CONTRATTO QUADRO.....	7
1.2.	CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL CONTRATTO QUADRO	8
1.3.	CONTRIBUTO A CARICO DELLE AMMINISTRAZIONI	8
2.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	9
2.1.	INTRODUZIONE SERVIZI IAAS	9
2.2.	SERVIZIO IAAS - VIRTUAL MACHINE	10
2.2.1.	SERVIZIO OPZIONALE - SISTEMA OPERATIVO.....	12
2.2.2.	SERVIZIO OPZIONALE - STORAGE PRESTAZIONALE	12
2.2.3.	SERVIZIO OPZIONALE - PROTEZIONE AVANZATA	12
2.3.	SERVIZIO IAAS - VIRTUAL DATA CENTER	13
2.3.1.	SERVIZIO OPZIONALE - SISTEMA OPERATIVO.....	15
2.3.2.	SERVIZIO OPZIONALE - STORAGE PRESTAZIONALE	15
2.3.3.	SERVIZIO OPZIONALE - PROTEZIONE AVANZATA	15
2.4.	SERVIZIO IAAS - VIRTUAL NETWORK	16
2.5.	SERVIZIO IAAS - VIRTUAL STORAGE	17
2.6.	SERVIZIO IAAS - BACKUP AS A SERVICE.....	18
2.7.	SERVIZIO DI DISASTER RECOVERY AS A SERVICE	20
2.8.	SERVIZIO PAAS - PLATFORM AS A SERVICE	27
2.8.2.	SERVIZIO OPZIONALE - INCREMENTO PER: VCPU, VRAM, VStorage AGGIUNTIVI29	
2.8.3.	SERVIZIO OPZIONALE - PROTEZIONE AVANZATA	30
2.9.	INTRODUZIONE SERVIZI SAAS.....	30
2.10.	SERVIZIO SAAS - PRODUTTIVITA' INDIVIDUALE	32
2.11.	SERVIZIO SAAS - COMUNICAZIONE UNIFICATA	34



2.12.	SERVIZIO SAAS - COLLABORAZIONE: FILE SHARING	36
2.13.	SERVIZIO SAAS - COLLABORAZIONE: LEARNING MANAGEMENT SYSTEM	38
2.14.	SERVIZIO SAAS - COLLABORAZIONE: ENTERPRISE SOCIAL NETWORKING	42
2.15.	SERVIZIO SAAS - CONSERVAZIONE DIGITALE	44
2.16.	SERVIZIO SAAS - ANALISI DATI E REPORTISTICA	49
2.17.	SERVIZI DI CLOUD ENABLING	51
2.18.	SERVIZIO MANAGED SERVICES	52
2.18.1.	Estensione H24 Servizi Managed	58
2.18.2.	Pacchetti aggiuntivi change standard	58
2.18.3.	Change complesse	58
2.19.	SERVIZIO CaaS (Container as a Services)	59
2.19.1.	MODALITA' DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA	70
2.19.2.	MODALITA' DI SUPPORTO OPERATIVO E GESTIONE DELLA PIATTAFORMA CaaS/ECaaS	71
2.20.	SERVIZIO DDoS (Distributed Denial of Service).....	72
3.	MODALITA' DELLA FORNITURA	78
3.1.	PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	78
3.2.	COLLAUDI.....	79
3.3.	EROGAZIONE DEI SERVIZI, STATI DI AVANZAMENTO, REPORTISTICA	79
3.4.	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	80
3.4.1.	INDICATORI DI QUALITÀ PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA	82
3.4.2.	INDICATORI DI QUALITÀ PER I CENTRI SERVIZI	83
3.4.3.	INDICATORI DI QUALITÀ PER HELP DESK.....	83
3.4.4.	INDICATORI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (IAAS, PAAS, SAAS, CaaS)	86
3.4.5.	INDICATORI PER COLLAUDI DEI SERVIZI	87
3.4.6.	INDICATORI DI QUALITÀ PER SERVIZIO DRAAS	88
3.5.	HELP-DESK	89



3.5.1. ORARIO DI SERVIZIO	92
3.5.2. MODALITÀ DI ACCESSO	92
4. CONDIZIONI ECONOMICHE.....	93
4.1. CORRISPETTIVI (Rif. art. 19 e 20 dell'Allegato 4A - SCHEMA CONTRATTO QUADRO - LOTTO 1) 93	
4.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	93
5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	95
6. COME ORDINARE	97
6.1. PIANO DEI FABBISOGNI E PROGETTO DEI FABBISOGNI	97
6.2. VARIAZIONE AL PIANO DEI FABBISOGNI	97
6.3. CONTRATTI ESECUTIVI.....	98
6.4. SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DELLA FORNITURA	99
6.5. RIFERIMENTI PRECONTRATTUALI.....	100
7. ALLEGATI	100
ALLEGATO 1 - Quick start del processo di attivazione ordine	100
ALLEGATO 2 - Schema del Piano del Fabbisogni.....	100
ALLEGATO 3 - Modello di lettera di contestazione della penale.....	100
ALLEGATO 4 - Modello di lettera di applicazione della penale	100



PREMESSA

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

Consip S.p.A. ha bandito, ai sensi e per gli effetti dell'art.4, comma 3-quater, del D.L. n. 95/2012, convertito con modificazioni in L. n. 135/2012, dell'art.20, comma 4, del D.L. n. 83/2012, convertito con modificazioni in L. n. 134/2012 e ai sensi dell'art. 1, comma 192, della Legge n. 311/2004, la presente procedura di gara per i **servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Realizzazione di Portali e Servizi on-line e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni**, suddivisa in quattro lotti, di cui la presente Guida è relativa ad i **servizi del Lotto1**, di seguito dettagliati, aggiudicati al Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI), di seguito "il Fornitore", formato da Telecom Italia S.p.A., mandataria; HP Enterprise Services Italia S.r.l.; Poste Italiane S.p.A. con socio unico; Postecom S.p.A.; Postel S.p.A..

Il Lotto 1 della fornitura comprende servizi in modalità cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e servizi di abilitazione al cloud, in particolare:

1. servizi di calcolo e memorizzazione (Infrastructure as a Service - IaaS) per la fruizione di risorse remote virtuali; le risorse remote virtuali sono rese disponibili per il tramite di risorse fisiche predisposte dal Fornitore ad uso esclusivo delle Amministrazioni (Community Cloud). Tali servizi sono corredati da strumenti di gestione e configurazione e includono funzionalità di networking tra cui virtual load balancer, virtual firewall, virtual lan;
2. servizi di tipo Platform as a Service (PaaS) per l'erogazione alle Pubbliche Amministrazioni di servizi middleware per lo sviluppo, collaudo, manutenzione ed esercizio di applicazioni. I servizi PaaS sono quindi identificati attraverso una o più architetture di servizi software (Solution Stack) che poggiano su un'infrastruttura di tipo IaaS. Le tipologie di Solution Stack si diversificano in funzione della tipologia di servizio applicativo che viene erogato. Tali servizi sono corredati da strumenti di gestione e di configurazione;
3. servizi di tipo Software as a Service (SaaS) per l'erogazione di servizi applicativi alle Pubbliche Amministrazioni tra i quali servizi per la conservazione dei documenti (in conformità con gli artt. 43, 44 e 44-bis del CAD), servizi di collaborazione, servizi di produttività individuale, servizi di comunicazione unificata, servizi di analisi dei dati e reportistica. Tali servizi sono corredati da strumenti di gestione e configurazione. L'erogazione può avvenire anche attraverso la presa in carico da parte del Fornitore di prodotti/applicazioni individuati da AgID/Consip e realizzati nel rispetto delle regole tecniche derivanti dal CAD, ed in particolare delle Linee Guida sul Riuso pubblicate da AgID;
4. servizi di Cloud Enabling, tra cui l'analisi e l'evoluzione delle applicazioni dell'Amministrazione in logica "cloud" e la migrazione delle relative infrastrutture fisiche a virtuali (migrazione Physical to Virtual).

I servizi del Lotto 1, nella loro composizione, offrono la possibilità alle Pubbliche Amministrazioni di raggiungere gli obiettivi di efficienza e di coerenza normativa, tra i quali:

- migrare in modalità cloud computing il proprio Data Center, realizzando gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana in materia di razionalizzazione dei Data Center e ottimizzazione delle infrastrutture;
- utilizzare piattaforme aperte ed interoperabili per creare servizi pubblici innovativi ad alto valore aggiunto e cooperabili con altri servizi di altre Amministrazioni;
- attingere a servizi professionali per implementare il percorso di razionalizzazione del parco applicativo in funzione dei vantaggi dello scenario Cloud;



- attingere ad un catalogo di servizi “as a service” pronti all’uso che permettono di avere degli immediati vantaggi in termini di contenimento degli investimenti compliancy (come ad es.: il servizio di Conservazione Digitale che permette di ottemperare agli artt. 43, 44 e 44-bis del CAD sulla conservazione dei documenti informatici).



1. OGGETTO DEL CONTRATTO QUADRO

Il Contratto Quadro definisce la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione dei singoli Contratti Esecutivi, relativa alla prestazione da parte del Fornitore in favore delle Amministrazioni, nonché di ogni attività prodromica necessaria e funzionale alla corretta esecuzione di detti Servizi oggetto del Contratto.

Il Contratto Quadro è stipulato e sottoscritto tra Consip Spa ed il Fornitore. I singoli Contratti Esecutivi, nell'ambito del Contratto Quadro, vengono stipulati tra l'Amministrazione ed il Fornitore.

La sottoscrizione del Contratto Quadro vale per il Fornitore quale proposta irrevocabile, per la stipula dei singoli Contratti Esecutivi e, pertanto, con la stipula dello stesso, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente a prestare i seguenti servizi:

- a) servizi di tipo Infrastructure as a Service (IaaS);
- b) servizi di tipo Platform as a Service (PaaS);
- c) servizi di tipo Software as a Service (SaaS);
- d) servizi di Cloud Enabling;

a cui vengono aggiunti con specifico atto i servizi:

- e) Disaster Recovery as a Service (DRaaS)
- f) Enterprise Container as a Service (ECaaS/CCaaS)
- g) Managed ed opzione estensione H24
- h) DDoS

tutto nella misura richiesta dalle Amministrazioni con i Contratti Esecutivi e relativi allegati, sino alla concorrenza dell'importo massimo complessivo pari ad Euro 500.000.000,00= (cinquecentomilioni/00), al netto dell'IVA.

I predetti servizi dovranno essere prestati con le modalità ed alle condizioni stabilite nel Contratto Quadro e relativi allegati, ivi inclusi il Capitolato Tecnico e relative Appendici e l'Offerta Tecnica, nonché quelle stabilite nei singoli Contratti Esecutivi.

1.1. DURATA DEL CONTRATTO QUADRO

La durata del presente Contratto Quadro, con riferimento al Lotto 1, è pari a 36 mesi prorogata di ulteriori 24 mesi; in ogni caso a decorrere dalla stipula del Contratto Quadro medesimo ovvero dal 20 luglio 2016.

I singoli Contratti Esecutivi di Fornitura afferenti al Lotto 1 avranno una durata decorrente dalla data di stipula del Contratto Esecutivo medesimo e sino al massimo della scadenza ultima, eventualmente prorogata, del Contratto Quadro.

Le singole Amministrazioni contraenti potranno richiedere una proroga temporale dei singoli Contratti Esecutivi di Fornitura al solo fine di consentire la migrazione dei servizi ad un nuovo Fornitore al termine del Contratto Quadro, qualora la selezione dell'Operatore Economico subentrante non sia intervenuta entro i 3 mesi antecedenti la scadenza del presente Contratto Quadro.

La durata delle eventuali proroghe dovrà essere modulata sulla base dello slittamento temporale misurato nella selezione dell'Operatore Economico subentrante, rispetto ai 3 mesi previsti per la migrazione dei servizi, ed avere una durata massima complessiva di 6 mesi.



Per i servizi oggetto di fornitura che vengono definiti con modalità di erogazione “progettuale” (fare riferimento ai servizi), la durata del Contratto Esecutivo coincide con la durata prevista del progetto/attività e non potrà, in ogni caso, prolungarsi oltre la durata del Contratto Quadro.

Per i servizi con modalità di erogazione definita “continuativa” la durata non può prolungarsi oltre il termine della durata massima del Contratto Quadro.

La finestra d’ordine del servizio termina in considerazione della durata minima di ciascun singolo servizio, come definita nella parte della presente guida relativa ai singoli servizi del lotto1. Oltre tale termine, è facoltà del Fornitore accettare l’esecuzione dei servizi anche per durate inferiori, alle medesime condizioni contrattuali (considerando il rateo della periodicità offerta).

1.2. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL CONTRATTO QUADRO

Le Amministrazioni che sulla base della normativa vigente hanno l’obbligo o la facoltà di utilizzare il Contratto Quadro, nei limiti di capienza dell’importo massimo complessivo, aderiscono al Contratto Quadro, come già precedentemente detto, mediante la stipula di uno o più Contratti Esecutivi.

Per la fruizione dei servizi, le Pubbliche Amministrazioni dovranno essere interconnesse direttamente alla rete del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - o altre strutture equivalenti individuate da Consip S.p.A. e/o dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID) - attraverso uno o più Fornitori di connettività, o attraverso Enti autorizzati.

1.3. CONTRIBUTO A CARICO DELLE AMMINISTRAZIONI

Ai sensi dell’art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, si applica il contributo di cui all’art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010.

Pertanto, le Amministrazioni sono tenute a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura prevista dall’art. 2, lettera a) o lettera b), del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del Contratto Esecutivo.

In caso di incremento del valore del Contratto Esecutivo ai sensi dell’articolo 8 dello Schema di Contratto Quadro, quest’ultima è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla predetta approvazione, un ulteriore contributo nella misura prevista dall’art. 2, lettera c), del D.P.C.M. 23 giugno 2010.

Le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono descritte sul sito internet della Consip S.p.A. (www.consip.it).



2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Sono disponibili alle Amministrazioni i servizi come di seguito descritti.

2.1. INTRODUZIONE SERVIZI IAAS

I servizi di tipo Infrastructure as a Service (IaaS) prevedono l'utilizzo, da parte dell'Amministrazione, di risorse infrastrutturali virtuali erogate in remoto.

Tali servizi sono resi disponibili dal Fornitore attraverso risorse fisiche predisposte ad uso esclusivo delle Amministrazioni.

L'infrastruttura virtuale messa a disposizione delle PA è ospitata da una infrastruttura hardware comune e condivisa tra le Amministrazioni ed è suddivisa per ogni singola Amministrazione per l'accessibilità e il controllo delle risorse ad essa riservata.

Il modello di gestione dell'infrastruttura fisica deve intendersi a totale carico del Fornitore (manutenzione hardware e software) mentre la gestione dell'ambiente virtuale è in carico all'Amministrazione.

All'Amministrazione sono resi disponibili strumenti web-based che abilitano la fruizione dei servizi IaaS e supportano funzionalità di attivazione, gestione, configurazione e monitoraggio delle suddette risorse.

I servizi IaaS, di seguito dettagliati, si distinguono in servizi base e opzionali e sono classificati in quattro principali categorie:

- E1 - Server virtuali (Virtual Machine - VM) preconfigurati: l'Amministrazione può acquistare direttamente VM preconfigurate, selezionando in partenza uno tra i diversi tagli disponibili elencati nel catalogo predefinito;
- E2 - "Pool" di risorse per Virtual Data Center: l'Amministrazione può acquistare un "pool base" contenente una quantità predefinita di risorse. In qualsiasi momento può usufruire di tutte o parte delle risorse virtuali pianificate e acquistate, dimensionando i singoli server (VM), reti e/o aree di storage. In questo caso l'Amministrazione può inoltre ampliare il "pool base" acquistando "Risorse Base" IaaS aggiuntive;
- E3 - Storage virtuali: l'Amministrazione può acquistare il servizio per usufruire di risorse storage remote;
- E4 - Servizi di Backup & Restore as a Service: l'Amministrazione può acquistare il servizio stand-alone per usufruire di un servizio di backup remoto, con possibilità di abilitare le funzionalità di Restore dei dati archiviati.

Figura 1 – Entry Point di avvio della fornitura

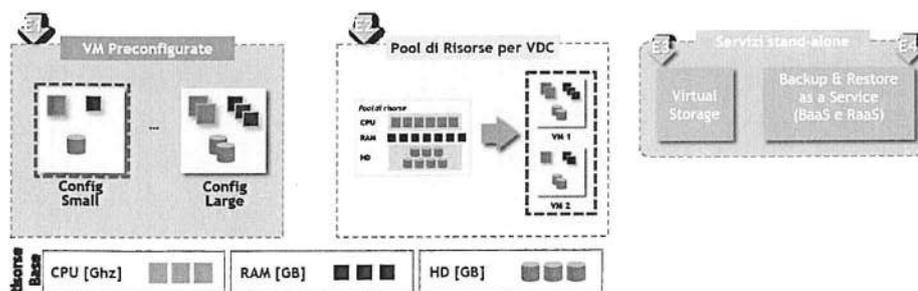




Tabella 1 – riepilogo dei servizi di tipologia IaaS

Entry Point	Servizio
E1	Virtual Machine – VM (Server virtuali preconfigurati)
E2	Virtual Data Center – VDC (Pool di risorse)
E3	Storage virtuali
E4	Servizi di Backup as a Service
Previa acquisizione di almeno uno tra E1 e E2	Virtual Network (vNetwork)

2.2. SERVIZIO IAAS – VIRTUAL MACHINE

Descrizione del Servizio

Il servizio “IaaS - Virtual Machine” permette all’Amministrazione di gestire, in completa autonomia, server remoti virtuali (Virtual Machine). Le Virtual Machine sono disponibili in vari tagli pre-configurati, con caratteristiche crescenti in termini di capacità computazionali e di spazio disco (numero di CPU [vCPU], quantità di RAM [GB] e quantità di Storage [GB/TB]).

Il servizio consente all’Amministrazione di eseguire il processo di selezione e le attività di gestione tecnica delle singole macchine virtuali attraverso strumenti guidati ed automatizzati.

L’attività di aggiornamento delle componenti software costituenti la macchina virtuale (es. patching del sistema operativo) sono a carico dell’Amministrazione che fruisce del servizio.

Il Servizio include n.1 Virtual Network come descritta di seguito.

Requisiti funzionali

Il Fornitore, nell’ambito del servizio “IaaS - Virtual Machine” garantisce la disponibilità delle seguenti funzionalità base/strumenti a supporto:

- risorse virtuali base “pre-configurate” in termini di vCPU, RAM e Storage prefissati. Le Virtual Machine sono disponibili in diversi “tagli” (Small, Medium, Large ed X-Large) dettagliati nel seguito e differenziati sulla base della quantità di risorse prefissate associate;
- upgrade verso tagli di VM di capacità superiore (scale-up) o downgrade verso tagli di capacità inferiore (scale-down), in un qualsiasi momento (previa variazione contrattuale) a seconda delle diverse esigenze dell’Amministrazione in coerenza con eventuali vincoli tecnologici. Il meccanismo di scale-up (ed analogamente dello scale-down) in corso di fornitura prevede che possa avvenire solamente nell’ambito dei quattro profili previsti e che il cambio di configurazione sia reso operativo entro il 15° giorno solare dal giorno della richiesta di cambio da parte dell’Amministrazione, salvo diversi accordi con l’Amministrazione;
- selezione, previo controllo di coerenza con le risorse acquisite di uno specifico template da installare sulle VM, tra le seguenti tipologie rese disponibili:
 - sistemi operativi di tipo Microsoft, Linux/GNU Variants o F/OSS (Free Open Source), per configurare lo IaaS base;



- solution stack di proprietà dell'Amministrazione da installare sulla VM da parte dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi nel rispetto delle capacità elaborative predefinite per le singole fasce di VM;
- template originati/prodotti da una singola Amministrazione (ad es. originati dalla virtualizzazione dei propri server e utilizzati quindi per caricare tali server virtualizzati). Il Fornitore prevede funzionalità di upload, in appositi slot, di template di macchine virtuali, predisposte in formati basati su standard (ad es. Open Virtualization Format) dalle Amministrazioni anche eventualmente utilizzando il supporto dei servizi di Cloud Enabling. I template creati dalle Amministrazioni sono disponibili in fase di creazione di nuove VM;
- template originati/prodotti da AgID/Consip (es. per sistemi cross-PA) e messi a disposizione in comune tra più Amministrazioni. Il Fornitore prevede appositi slot resi disponibili unicamente ad AgID/Consip per garantire l'upload dei template. AgID/Consip definiscono quali Amministrazioni, da quel momento, possono selezionare tali template in fase di configurazione delle VM. Qualsiasi licenza software eventualmente richiesta dal template selezionato è a carico dell'Amministrazione che seleziona il template;
- workflow di gestione e configurazione delle altre risorse base comprese nell'acquisto e nell'attivazione delle VM (es. Virtual Network, V-Firewall, V- Load Balancer);
- possibilità di connettere/scollegare in autonomia le VM dalla rete pubblica (internet) e/o dalla rete SPC;
- possibilità di attivare e disattivare la VM in autonomia;
- possibilità di effettuare operazioni schedate (singole o ricorrenti), tra cui ad esempio accendere-spegnere forzatamente-arrestare VM;
- backup quotidiano delle VM nella loro interezza al fine di proteggere le stesse da eventi avversi. La soluzione permette il ripristino delle VM, su richiesta della singola Amministrazione.

Parametri economici

La Modalità di remunerazione del servizio "IaaS - Virtual Machine" è:

- "a consumo (risorse su base oraria)" oppure
- "a canone (risorse su base mensile)".

Ai fini della valutazione economica del servizio "IaaS - Virtual Machine" è possibile una quotazione [€/ora] ed [€/mese] per i seguenti elementi:

- VM Small: CPU [1vCPU], RAM [2GB], HD [500GB]
- VM Medium: CPU [2vCPU], RAM [4GB], HD [1TB]
- VM Large: CPU [4vCPU], RAM [8GB], HD [2TB]
- VM XLarge: CPU [4vCPU], RAM [8GB], HD [4TB]

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio "IaaS - Virtual Machine" è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con l'eventuale supporto del Fornitore, con specifica attenzione ai seguenti punti:

- selezione del taglio di VM, tra quelli disponibili (Small, Medium, Large o X- Large);
- scelta del Sistema Operativo;
- necessità di vNetwork aggiuntive;
- necessità dell'opzione "Protezione Avanzata";
- necessità dell'opzione "Storage avanzato".



L'ordine di acquisto del servizio "IaaS - Virtual Machine" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi nel caso di modalità di fruizione "a canone", e/o di 200 (duecento) ore nel caso modalità di fruizione "a consumo". Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.2.1. SERVIZIO OPZIONALE – SISTEMA OPERATIVO

Opzionalmente l'Amministrazione può acquistare l'utilizzo dei sistemi operativi di interesse tra Microsoft, Linux/GNU Variants o F/OSS.

La quotazione è su base oraria (€/ora) o mensile (€/mese) ed è comprensiva del canone di manutenzione.

Tabella 2 – Lista Sistemi Operativi

Categoria	Sistema Operativo
Commerciale	MS Windows Server 2012 R2 64 bit
	MS Windows Server 2016 R2 64 bit
Open Source versione Enterprise con Supporto	Red Hat Enterprise Linux Server 64 bit, con supporto (ultima major version disponibile e major version precedente)
	Suse Linux Enterprise Server 64 bit, con supporto (ultima major version disponibile e major version precedente)
	Oracle Linux 64 bit, con supporto (ultima major version disponibile e major version precedente)

2.2.2. SERVIZIO OPZIONALE – STORAGE PRESTAZIONALE

In alternativa allo storage basato su dischi di tipo SATA o SAS da almeno 7,2 krpm, l'Amministrazione può chiedere, in opzione e con adeguamento del corrispettivo riconosciuto al Fornitore, una tipologia di storage prestazionale con dischi di tipo SAS o FC da almeno 15 krpm.

Le quotazioni delle opzioni "Storage prestazionali" sono da considerarsi come costi aggiuntivi rispetto alla quotazione del canone degli elementi base (tagli di VM) del servizio "IaaS - Virtual Machine" e vengono richieste su base oraria o mensile (%/ora e %/mese).

2.2.3. SERVIZIO OPZIONALE – PROTEZIONE AVANZATA

L'opzione "Protezione Avanzata" prevede soglie specifiche di miglioramento delle prestazioni di uptime e tempo di ripristino; Il corrispettivo per tale opzione viene aggiunta al canone unitario previsto per il servizio. L'opzione e relativa valorizzazione è su base oraria o mensile (miglioramento %/ora e miglioramento %/mese).



2.3. SERVIZIO IAAS - VIRTUAL DATA CENTER

Descrizione del Servizio

Il servizio "IaaS - Virtual Data Center" permette alle Amministrazioni di creare e gestire uno o più Virtual Data Center (VDC) remoti contenenti risorse virtuali quali server, aree di storage, reti. Tale servizio è reso disponibile alle Amministrazioni a partire dalla acquisizione di uno o più "Pool base" di risorse virtuali in termini di numero di CPU [vCPU], RAM [GB] e spazio Storage [GB/TB], con successiva possibilità di espansione o riduzione delle stesse risorse in autonomia, a seconda delle diverse esigenze. Il servizio consente quindi all'Amministrazione di avere a disposizione e riservare risorse computazionali e di organizzarle autonomamente secondo una logica così definita di Virtual Data Center.

L'aggiornamento delle componenti software presenti nella macchina virtuale (es. patching del sistema operativo) è a carico dell'Amministrazione che fruisce del servizio.

Il Servizio include n.1 Virtual Network come descritta di seguito.

Requisiti funzionali

Il Fornitore, nell'ambito del servizio "IaaS - Virtual Data Center" garantisce la disponibilità per l'Amministrazione almeno delle seguenti funzionalità base / strumenti a supporto:

- acquisto di Pool di risorse virtuali "pre-configurate", comprensivi di una quantità predefinita di CPU [vCPU], RAM [GB] e Storage [GB/TB];
- acquisto di "risorse virtuali extra" a partire da tagli minimi predefiniti ad integrazione del pool base:
 - a. CPU [1vCPU]
 - b. RAM [1GB]
 - c. HD [10GB]
- workflow di installazione e configurazione del VDC e dei suoi elementi costituenti: VM, aree di storage, reti;
- selezione, previo controllo di coerenza con le risorse acquisite, di uno specifico template da installare sulle VM, tra le seguenti tipologie rese disponibili all'Amministrazione:
 - sistemi operativi di tipo Microsoft, Linux/GNU Variants o F/OSS, per configurare lo IaaS base. Il Fornitore garantisce nei limiti di quanto previsto dai contratti di licenza dei singoli produttori, la possibilità per l'Amministrazione di utilizzare sistemi operativi Open Source (ad es. Ubuntu, Debian, CentOS, openSuse, Fedora ...), di utilizzare sistemi operativi con proprie Licenze (Bring Your Own License) oppure la possibilità di fornire la Licenza all'Amministrazione, con quotazione economica distinta;
 - solution stack di proprietà dell'Amministrazione possono essere installati sul VDC da parte dell'Amministrazione senza oneri aggiuntivi; qualora le capacità elaborative del VDC non fossero sufficienti a garantire la corretta operatività, l'Amministrazione potrà procedere ad acquisire ulteriori risorse elaborative secondo le modalità di acquisto previste per il servizio di VDC;
 - template originati/prodotti da una singola Amministrazione (ad es. originati dalla virtualizzazione dei propri server e utilizzati quindi per caricare tali server virtualizzati). Il Fornitore infatti prevede funzionalità di upload in appositi slot di template di macchine virtuali, predisposte in formati basati su standard (ad es. secondo Open Virtualization Format) dalle Amministrazioni anche utilizzando il supporto dei servizi di Cloud Enabling. I template creati dalle Amministrazioni saranno disponibili in fase di creazione di nuove VM;
 - template originati/prodotti da AgID/Consp (es. per sistemi cross-PA) e messi a disposizione in comune tra più Amministrazioni. Il Fornitore prevede appositi slot resi disponibili unicamente ad AgID/Consp



per garantire l'upload dei template. AgID/Consigli potranno poi definire quali Amministrazioni da quel momento potranno selezionare tali template in fase di configurazione delle VM. Qualsiasi licenza software eventualmente richiesta dal template selezionato sarà a carico dell'Amministrazione che selezionerà il template;

- workflow di gestione e configurazione delle altre risorse base comprese di default nell'acquisto dei pool del VDC e nell'attivazione delle singole VM ad esso afferenti (es. vNetwork e schede di rete per ogni server, vFirewall, vLoadBalancer);
- possibilità di connettere/scollegare in autonomia il VDC e/o le singole VM dalla rete pubblica (internet) e dalla rete SPC;
- possibilità di attivare e disattivare il VDC;
- possibilità di effettuare Operazioni Schedulate (singole o ricorrenti), tra cui ad esempio accendere-spegnere forzatamente-arrestare il VDC e/o le singole VM, modificare le risorse computazionali (CPU e/o RAM);
- backup quotidiano delle VM configurate nell'ambito del VDC nella loro interezza al fine di proteggere le stesse da eventi avversi. La soluzione permetterà il ripristino delle VM su richiesta della singola Amministrazione.

Parametri economici

La Modalità di remunerazione del servizio "IaaS - Virtual Data Center" è:

- "a consumo (risorse su base oraria)" oppure
- "a canone (risorse su base mensile)".

Ai fini della valutazione economica del servizio "IaaS - Virtual Data Center" è presentata una quotazione [€/ora] ed [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi:

- "Pool base" di risorse virtuali: CPU[5vCPU], RAM[10GB], HD[500GB];
- Risorse aggiuntive CPU: [1vCPU];
- Risorse aggiuntive RAM: [1GB];
- Risorse aggiuntive Storage: [10GB].

La combinazione di uno o più "Pool base" di risorse virtuali e di una o più risorse aggiuntive consentono la disponibilità di risorse in VDC secondo le esigenze dell'Amministrazione (ad es. acquisto di 2 pool base + 2 x 1vCPU CPU + 4x1GB RAM renderà disponibili all'Amministrazione risorse per 12 vCPU, 24 Ghz RAM e 1 TB HD).

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio "IaaS - Virtual Data Center" è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con l'eventuale supporto del Fornitore, con specifica attenzione ai seguenti punti:

- selezione dei Pool richiesti
- scelta del Sistema Operativo;
- necessità di vNetwork aggiuntive;
- necessità dell'opzione "Protezione Avanzata";
- necessità dell'opzione "Storage avanzato".



L'ordine di acquisto del servizio "IaaS - Virtual Data Center" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi nel caso di modalità di fruizione "a canone" e/o di 200 (duecento) ore nel caso modalità di fruizione "a consumo". Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.3.1. SERVIZIO OPZIONALE – SISTEMA OPERATIVO

In opzione l'Amministrazione può acquistare l'utilizzo dei sistemi operativi di interesse tra Microsoft, Linux/GNU Variants o F/OSS.

La quotazione è su base oraria (€/ora) o mensile (€/mese) ed è comprensiva del canone di manutenzione.

Tabella 3 – Lista Sistemi Operativi

Categoria	Sistema Operativo
Commerciale	MS Windows Server 2012 R2 64 bit
	MS Windows Server 2016 R2 64 bit
Open Source versione Enterprise con Supporto	Red Hat Enterprise Linux Server 64 bit, con supporto (ultima major version disponibile e major version precedente)
	Suse Linux Enterprise Server 64 bit, con supporto (ultima major version disponibile e major version precedente)
	Oracle Linux 64 bit, con supporto (ultima major version disponibile e major version precedente)

2.3.2. SERVIZIO OPZIONALE – STORAGE PRESTAZIONALE

In alternativa allo storage basato su dischi di tipo SATA o SAS da almeno 7,2 krpm, l'Amministrazione può chiedere in opzione e con adeguamento del corrispettivo riconosciuto al Fornitore, una tipologia di storage prestazionale con dischi di tipo SAS o FC da almeno 15 krpm.

Le quotazioni delle opzioni "Storage prestazionali" sono da considerarsi come costi aggiuntivi rispetto alla quotazione del canone degli elementi base del servizio "IaaS - Virtual Data Center" (pool base e vStorage aggiuntivi rispetto ai pool base) e possono essere richieste su base oraria o mensile (%/ora e %/mese).

2.3.3. SERVIZIO OPZIONALE – PROTEZIONE AVANZATA

L'opzione "Protezione Avanzata" prevede soglie specifiche di miglioramento delle prestazioni di uptime e tempo di ripristino; tale opzione si applica al VDC comprensiva di eventuali risorse elaborative aggiuntive. Il corrispettivo per tale opzione viene aggiunta al canone unitario previsto per il servizio "IaaS - Virtual Data Center".

L'opzione e relativa valorizzazione è su base oraria o mensile (miglioramento %/ora e miglioramento %/mese).



2.4. SERVIZIO IAAS - VIRTUAL NETWORK

Descrizione del Servizio

Il servizio "IaaS - Virtual Network" permette alle Amministrazioni di acquistare e gestire tutte le risorse utili alla creazione in autonomia di strutture più complesse e logicamente isolate o a garantire connettività Internet e/o verso la rete SPC.

Tale servizio è a completamento di risorse di virtual machines e/o di VDC e comprende un indirizzo IP Pubblico (Internet e/o rete SPC Infranet) e un range di 15 indirizzi IP privati (con supporto dei protocolli IPV4, IPV6 DHCP), completati da componenti di affidabilità e sicurezza (vLoadBalancer e vFirewall).

Requisiti funzionali

Il Fornitore, nell'ambito del servizio "IaaS - Virtual Network" garantisce la disponibilità delle seguenti funzionalità base / strumenti a supporto:

- gestione almeno delle seguenti configurazioni di vNetwork:
 - Public network (con supporto dei protocolli IPV4 e IPV6);
 - Private network (con supporto dei protocolli IPV4, IPV6, DHCP);
- workflow di gestione e configurazione delle componenti vNetwork (VLAN, vFirewall, vLoadBalancer) e della integrazione con le altre componenti virtuali (es. VM);
- controllo della topologia e della configurazione dei principali parametri della rete, inteso come attivazione e disattivazione delle funzionalità di vFirewall e vLoadBalancer;
- possibilità di connettere/scollegare in autonomia le VM dalla rete pubblica e/o dalla rete SPC e dalla rete privata.

Parametri economici

La Modalità di remunerazione del servizio "IaaS - Virtual Network" è:

- "a consumo (risorse su base oraria)" oppure
- "a canone (risorse su base mensile)".

Ai fini della valutazione economica del servizio "IaaS - Virtual Network" è presentata una quotazione [€/ora] ed [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi:

- VN base-IP: [1 slot di 16 IP pubblici /privati]

Lo slot di 16 IP deve intendersi composto di 1 IP pubblico e 15 IP privati.

Il traffico all'interno delle vNetwork (VLAN), non è soggetto ad alcuna limitazione o costo aggiuntivo.

Il Fornitore garantisce una scontistica del 10% alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario offerto per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio "IaaS - Virtual Network" è acquistabile dall'Amministrazione tramite la compilazione del Piano dei Fabbisogni con particolare attenzione a:

- selezione del servizio vNetwork base-IP (uno o più slot di IP)
- selezione della tipologia di remunerazione "a consumo" oppure "a canone".



L'ordine di acquisto del servizio "IaaS - vNetwork" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi nel caso di modalità di fruizione "a canone" e/o di 200 (cento) ore nel caso modalità di fruizione "a consumo". Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.5. SERVIZIO IAAS - VIRTUAL STORAGE

Descrizione del Servizio

Il servizio "IaaS - Virtual Storage" permette alle Amministrazioni di acquistare e gestire risorse di tipo storage su cui memorizzare archivi, dati e informazioni di vario formato. La quantità di storage è definita dall'Amministrazione in base alle proprie necessità specifiche ed a partire da unità minime con cui specificare lo spazio. Le risorse storage prevedono due modelli distinti: block e object.

Block (a completamento dei servizi IaaS di Virtual Machine e/o di VDC) è la tipologia di storage adatta ad essere utilizzata dalle istanze di risorse di calcolo, collegabili alle macchine virtuali, attraverso un'interfaccia di gestione.

Object, è un tipo di risorsa che tratta dati in contenitori di dimensioni flessibili e opera lettura e scrittura a livello di singolo contenitore (object). Da un punto di vista di implementazione si tratta di un distributed storage system per dati statici che permette di creare/gestire degli spazi di storage in cui poter memorizzare dati necessari, come ad esempio le immagini e archivi dati.

Requisiti funzionali

Il Fornitore, nell'ambito del servizio "IaaS - Virtual Storage" garantisce la disponibilità delle seguenti funzionalità base / strumenti a supporto:

- allocazione di risorse virtuali "pre-configurate", comprensivi di una quantità predefinita di Storage [GB/TB]. Sono disponibili diversi "tagli" (es. Small, Medium, Large...), differenziati sulla base della quantità di risorse acquistabili ed in base alla tipologia di fatturazione.
- workflow di installazione e configurazione del Virtual Storage (vStorage), a partire dalle risorse base (Storage [GB/TB]) acquisite e disponibili;
- possibilità di accedere a storage di tipo object storage a mezzo di API RESTful (HTTP/HTTPS);
- possibilità di attivare e disattivare lo Storage in autonomia (in una logica di utilizzo a consumo).

Parametri economici

La Modalità di remunerazione del servizio "IaaS - Virtual Storage" è :

- "a consumo (utilizzo risorse su base oraria)" oppure
- "a canone (volume risorse su base mensile)".

I tagli del servizio disponibili in funzione della tipologia di fatturazione sono:

- Per la componente a consumo: Risorse Storage base [10 GB].
- Per la componente a canone:
 - vStorage XSmall: [100 GB];
 - vStorage Small: [500 GB];
 - vStorage Medium: [1 TB];
 - vStorage Large: [2 TB];
 - vStorage XLarge: [5 TB].



Il Fornitore garantisce l'applicazione di una scontistica del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario offerto per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio "IaaS - Virtual Storage" con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio "IaaS - Virtual Storage" è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con particolare attenzione a:

- selezione della modalità di fruizione e pagamento (a consumo o a canone) e nello specifico
 - Nel caso di modalità a consumo, selezione della quantità di storage necessario, sulla base delle proprie esigenze operative;
 - Nel caso di modalità a canone, selezione di uno tra i tagli disponibili (XSmall, Small, Medium, Large ed XLarge) e di eventuale storage aggiuntivo sempre selezionandolo tra i tagli predefiniti, sulla base delle proprie esigenze operative.

L'ordine di acquisto del servizio "IaaS - Virtual Storage" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi nel caso di modalità di fruizione "a canone" e/o di 100 (cento) ore nel caso modalità di fruizione "a consumo". Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

La modalità di acquisto dello storage Block (canone o consumo) deve essere conforme alla modalità selezionata per l'acquisto delle risorse virtuali destinate all'utilizzo delle risorse storage.

2.6. SERVIZIO IAAS - BACKUP AS A SERVICE

Descrizione del Servizio

Il servizio "IaaS - Backup as a Service" permette alle Amministrazioni di acquistare e gestire, in completa autonomia, un servizio base di backup, per effettuare il salvataggio di dati presenti su server fisici di proprietà delle singole Amministrazioni o virtuali, compresi i dati di PC desktop o portatili del personale delle Amministrazioni.

Requisiti funzionali

Il Fornitore, nell'ambito del servizio "IaaS - Backup as a Service" garantisce la disponibilità per l'Amministrazione delle seguenti funzionalità base / strumenti a supporto:

- workflow di installazione del servizio e configurazione delle politiche di backup (tipologia e frequenza) dei tempi di ritenzione e delle finestre di backup. Le tipologie di backup disponibili prevedono backup sia di tipo "full" che di tipo "incrementale";
- utilizzo di tecnologie di deduplica e compressione per ridurre i tempi di backup;
- esecuzione del remote backup di dati utilizzando una normale connessione internet o attraverso la rete SPC;



- possibilità di pianificazione di archiviazione automatica, ottimizzazione e monitoraggio dei backup dati eseguiti;
- possibilità di organizzare i backup ed effettuare ricerche sulla base di differenti filtri (es. date di riferimento) e mantenere più backup in contemporanea;
- protezione dei dati mediante crittografia conforme a FIPS 140-2 per tutti i dati, in transito e in hosting. I dati saranno accessibili solo dagli utenti finali autorizzati all'interno dell'Amministrazione che utilizzano una chiave di crittografia preimpostata;
- possibilità di accesso alle copie dei dati conservati in remoto utilizzando una connessione Internet o SPC.

Inoltre, le funzionalità di Restore garantiscono:

- workflow di configurazione e attivazione delle procedure di ripristino dei dati archiviati;
- possibilità di Restore a qualsiasi point-in-time tra quelli disponibili in base alle politiche di backup configurate dall'Amministrazione, in modo rapido ed efficiente al fine di recuperare un'immagine completa di tutti i dati archiviati.

Parametri economici

La modalità di remunerazione del servizio "IaaS - Backup as a Service" è "a consumo (utilizzo risorse su base mensile ovvero quantità di Gbyte di dati che complessivamente sono stati oggetto di backup nel mese)".

Ai fini della valutazione economica del servizio "IaaS - Backup as a Service" è presentata pertanto una quotazione a consumo [€/mese] per:

- | | |
|---|---------|
| • BaaS Small – fino a 5GB di Spazio di archiviazione | [1 GB]; |
| • BaaS Medium – da 6 GB a 50 GB di Spazio di archiviazione | [1 GB]; |
| • BaaS Large – da 51 GB a 500 GB di Spazio di archiviazione | [1 GB]; |
| • BaaS Xlarge - da 0,5 a 5 TB di Spazio di archiviazione | [1 GB]. |
| • BaaS XXlarge - oltre 5 TB di Spazio di archiviazione | [1 GB]. |

Ai fini della fatturazione verrà consuntivato il totale risorse oggetto di backup nella finestra temporale di interesse.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio "IaaS – Backup as a Service" è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con particolare attenzione a:

- la selezione di uno dei profili BaaS;
- il passaggio a profili differenti in base al mutamento delle esigenze.

L'ordine di acquisto del servizio "IaaS – Backup as a Service" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.



2.7. SERVIZIO DI DISASTER RECOVERY AS A SERVICE

Descrizione del Servizio

Il servizio "Disaster Recovery as a service" (DRaaS) si prefigge di estendere gli scenari implementativi di continuità operativa già in parte erogati dal servizio di BaaS, già contrattualizzabile dalle Amministrazioni. Infatti, se da un lato le esigenze di continuità operativa contraddistinte da valori non elevati di RPO (Recovery Point Objective, ovvero perdita dati tollerata) e RTO (*Recovery Time Objective*, ovvero tempo di ripristino del servizio) possono essere soddisfatte dal servizio BackUp as a Service, esigenze più sfidanti vengono soddisfatte dal servizio DRaaS.

Con questo servizio le Amministrazioni potranno implementare soluzioni di Disaster Recovery (DR) classificate in base ai livelli di RTO ed RPO richiesti.

Sono previsti due profili di servizio denominati rispettivamente Classe 2 e Classe 3 che si caratterizzano per tempi di RPO ed RTO specifici. In particolare risulta:

Classe 2:

I valori di RPO sono funzione oltre che dal volume di dati modificati nel periodo di picco anche dalla tecnologia di replica e dalla tipologia di collegamento e banda end-to-end resi disponibili dall'Amministrazione.

Sulla base dello specifico progetto sarà data indicazione all'Amministrazione della tipologia di collegamento e banda necessaria. L'amministrazione provvederà in autonomia a dotarsi del collegamento necessario.

Per l'RPO potrà essere scelto uno dei seguenti valori:

- RPO entro 4 ore
- RPO entro 8 ore
- RPO entro 24 ore

I valori di RTO sono funzione della complessità dell'architettura da replicare sul sito di DR. Per l'RTO si potrà scegliere tra uno dei seguenti valori:

- RTO entro 24 ore
- RTO entro 3 giorni

I valori di RPO e RTO indicati dall'Amministrazione saranno sempre oggetto di verifica tecnica di fattibilità a fronte della quale saranno indicati i valori che possono essere garantiti.

Per l'implementazione del servizio sono utilizzate:

- risorse IaaS/VDC a canone per l'installazione della console di monitoraggio e gestione del servizio; il dimensionamento di questa VM dipende del numero di server oggetto del servizio di DRaaS;
- risorse IaaS/VDC a canone per l'installazione dei server di gestione delle repliche di dati; il dimensionamento ed il numero di queste VM dipende del numero di server e dalla varietà dei sistemi operativi oggetto del servizio di DRaaS;
- risorse IaaS/VDC a consumo per riprodurre l'ambiente in esercizio del cliente e pertanto dimensionate in base ai volumi di CPU, RAM e storage oggetto del servizio di DRaaS



.Classe 3:

I valori di RPO sono funzione dal volume di dati modificati nel periodo di picco anche dalla tecnologia di replica e dalla tipologia di collegamento e banda end-to-end resi disponibili dall'Amministrazione.

Sulla base dello specifico progetto sarà data indicazione all'Amministrazione della tipologia di collegamento e banda necessaria. L'Amministrazione provvederà in autonomia a dotarsi del collegamento necessario.

Per l'RPO si può scegliere tra i seguenti valori:

- RPO minore di 4 ore
- RPO entro 4 ore
- RPO entro 8 ore
- RPO entro 24 ore

I valori di RTO sono funzione della complessità dell'architettura da replicare sul sito di DR. Per l'RTO si può scegliere tra i seguenti valori:

- RTO entro 4 ore
- RTO entro 8 ore
- RTO entro 24 ore

I valori di RPO e RTO indicati dall'Amministrazione saranno sempre oggetto di verifica tecnica di fattibilità a fronte della quale saranno indicati i valori che possono essere garantiti. In particolare per quanto riguarda la possibilità di fornire un valore RPO minore di quattro ore è necessario effettuare in fase preliminare un'analisi dell'architettura dell'Amministrazione in modo da verificare la reale possibilità di implementazione del suddetto valore considerando anche che la replica sarà sempre implementata in modalità asincrona. Il valore di RPO minore di quattro ore è infatti associato ad un servizio di Disaster Recovery di Classe 4 che prevede una replica sincrona.

Per l'implementazione del servizio sono utilizzate:

- risorse IaaS/VDC a canone per l'installazione della console di monitoraggio e gestione del servizio; il dimensionamento di questa VM dipende del numero di server oggetto del servizio di DRaaS;
- risorse IaaS/VDC a canone per riprodurre l'ambiente del Cliente dimensionate in base ai volumi di CPU, RAM e storage oggetto del servizio di DRaaS. Queste stesse risorse sono utilizzate per la replica dell'ambiente cliente.

Requisiti funzionali

Il servizio offerto permette di andare incontro alle esigenze della PA di fornirsi di una soluzione tecnologica in Cloud, per mettere in sicurezza le applicazioni e le infrastrutture in esercizio presso il proprio sito Data Center (DC) utilizzando capacità elaborativa e di storage presso i Data Center del RTI.

Il servizio sarà erogato da un DC del RTI presso il quale sarà ubicato il Sistema di Emergenza. In particolare, il RTI offre la disponibilità di risorse hardware, software, di rete e organizzative tali da garantire il servizio infrastrutturale che abilita all'esercizio del Sistema Informativo dell'Amministrazione, in assenza di strutture tecnologiche sul sito dell'Amministrazione stessa.

Le componenti tecnologiche per l'implementazione del servizio si declinano in funzione del livello dei parametri RPO ed RTO di cui si vuole dotare l'Amministrazione e sono principalmente selezionate dal catalogo SPC Cloud inerente i servizi VDC (Virtual Data Center), vNetwork (Virtual Network) e vStorage (Virtual Storage). Tali servizi sono configurati in modo da ricostruire l'architettura infrastrutturale dei servizi da proteggere sull'infrastruttura SCP Cloud in caso di Disastro.



La copia dei dati dall'ambiente di produzione (sito dell'Amministrazione) all'ambiente di disaster recovery avviene in modalità asincrona sia per la Classe 2 sia per Classe 3. La replica dei dati avviene tramite una connessione dedicata opportunamente dimensionata in base alla quantità di dati da replicare ed alla Classe di servizio richiesta, ovvero in base al valore di RPO richiesto. Infatti, il servizio richiede la disponibilità di una infrastruttura di rete IP (Router IP e bandwidth della linea) per il collegamento tramite Wide Area Network (WAN) tra i siti sorgente dell'Amministrazione e destinazione del RTI, per garantire l'allineamento dei dati; tale collegamento dovrà essere richiesto dall'Amministrazione al proprio provider ed opportunamente dimensionato in termini di banda in funzione della capacità di trasferimento richiesta dalla soluzione di DR.

È anche possibile utilizzare una connessione VPN su Internet nel caso il volume dei dati sia limitato, previa verifica di larghezza di banda media disponibile, pur tuttavia senza SLA sul RPO effettivo. Anche la componente di rete Internet è da considerarsi come componente aggiuntiva al servizio, ed in carico all'Amministrazione contraente.

Di seguito una sintesi di servizi di base ed accessori che compongono il servizio

Servizi di base inclusi:

- *Capacità elaborativa e spazio disco*

Trattasi di un Sistema di Emergenza composto da risorse virtualizzate e spazio storage nell'ambiente elaborativo di SPC CLOUD Lotto 1, e selezionate da relativo catalogo. Tali risorse saranno utilizzate dall'Amministrazione per effettuare il recovery delle applicazioni in caso di disastro e, per il tempo e con le limitazioni più avanti indicate, per effettuare le prove di recovery.

Sul sito secondario le licenze sw non sono fornite in caso di disastro. L'Amministrazione potrà acquistare, per il sito di DR, i software di base previsti in SPC Lotto 1 oppure ottenere le necessarie autorizzazioni da parte dei propri fornitori per l'utilizzo delle proprie licenze software sui sistemi target durante l'effettuazione delle prove di recovery ed in caso di disastro.

- *Gestione della Replica*

Il servizio di Gestione Replica è orientato all'esercizio, alla gestione e all'amministrazione del software di replica e dell'infrastruttura su cui esso si basa. Il RTI ha la responsabilità sistemistica/gestionale della soluzione di replica e ne possiede le utenze amministrative e di gestione. La gestione della replica sarà sempre a cura dell'RTI.

- *Servizi professionali di:*

- Installazione di base per la prima messa in opera;
- Configurazione, collaudo e messa in opera;
- Supporto per le prove annuali di Disaster Recovery.

- *Infrastruttura di rete per l'accesso degli utenti al sito di DR in caso di disastro*

Saranno fornite le risorse di comunicazione necessarie per consentire agli utenti finali di collegarsi nel modo più trasparente possibile al Sistema di Emergenza, durante le prove di recovery ed in caso di evento disastroso; esse comprenderanno sia gli apparati di rete che le linee di trasmissione dati.

Per il piano di indirizzamento dei server è da prevedere preferibilmente la possibilità di mantenere gli stessi indirizzamenti IP del sito primario (a meno degli indirizzi pubblici), per consentire una maggior velocità nello switch del servizio in caso di disastro.

Poiché il contesto di riferimento del servizio proposto è un DR tra un primario in un sito dell'Amministrazione ed un secondario su SPC in Cloud, normalmente il DNS è gestito dall'Amministrazione stessa (direttamente o attraverso un provider), pertanto non risulta catalogabile un servizio di presa in gestione di tale DNS. Le procedure di riconfigurazione del DNS dovranno essere previste nel piano di DR (vedi di seguito), e saranno specializzate



caso per caso. Se l'Amministrazione sarà intenzionata a delegare al Service Provider l'interazione con il DNS Provider in caso di DR, la fattibilità potrà essere valutata a progetto ed in funzione della complessità dell'ambiente, utilizzando come servizio di riferimento i Servizi Professionali opzionali descritti di seguito. In ogni caso, anche se la fattibilità risultasse positiva, i tempi di RTO saranno comunque calcolati al netto delle attività di riconfigurazione del DNS.

- *Esecuzione delle Prove di Recovery*

Il servizio base prevede una prova di Recovery l'anno della durata di 5 giorni. L'Amministrazione potrà, opzionalmente al servizio base, richiedere delle giornate aggiuntive di test in fase di predisposizione del piano dei fabbisogni (si veda di seguito servizi accessori opzionali). Le singole sessioni di utilizzo si intenderanno iniziate dal momento in cui verrà messo a disposizione il Sistema di Emergenza, e si intenderanno concluse al momento del rilascio dello stesso da parte dell'Amministrazione

Per l'esecuzione delle Prove di Recovery sarà congiuntamente redatto un piano di test ed eventualmente aggiornato sulla base degli output delle prove annuali.

A titolo di esempio un possibile modalità operativa di "test restore" prevede l'avvio delle VM in un ambiente "isolato" dalla produzione, per verificare se lo stato attuale del DR è quello atteso. Il tempo di boot sarà cronometrato e registrato per verificare il rispetto del RTO atteso. Al termine del test le VM vengono spente e riallineate all'ultimo recovery point (snapshot) valido, in attesa della replica incrementale successiva.

Il dettaglio della modalità operativa dei test sarà oggetto dell'apposita documentazione che sarà redatta a fronte della contrattualizzazione del servizio.

Sono compresi i seguenti servizi:

- verifica coerenza base dati replicata, ripartenza sistemi DR, riconfigurazione network;
- supporto per la ripartenza delle applicazioni;
- esecuzione dei test:
 - o esecuzione dei test in base ai piani di test concordati con l'amministrazione;
 - o cancellazione dell'ambiente utilizzato per i test;
 - o ripristino delle configurazioni per il DR;
- verifica degli SLA su RPO ed RTO
- rendicontazione dei risultati complessivi della sessione di test ed eventuale redazione delle attività di riconciliazione;
- aggiornamento della documentazione;
- chiusura ambiente di test e riattivazione delle repliche;

Al termine di ogni sessione di prove, il risultato del servizio verrà consuntivato attraverso la redazione di un verbale che, sottoscritto dai Responsabili del Recovery delle due Parti, rappresenta la certificazione del servizio reso.

- *Attivazione in caso di Disastro del Servizio di Recovery*

Il Servizio di Recovery, in caso di disastro, avrà inizio dal giorno in cui verrà messo a disposizione il Sistema di Emergenza e si intenderà concluso alla data nella quale l'Amministrazione dichiarerà, con comunicazione scritta, la restituzione del sistema.

La richiesta di attivazione del Servizio di Recovery sarà effettuata dall'Amministrazione tramite chiamata telefonica, cui seguirà immediata comunicazione scritta (via fax o altra ritenuta idonea a garantire la certezza della data e ora di ricezione); si provvederà a dare conferma scritta (via fax o altra ritenuta idonea a garantire la certezza della data e ora di ricezione), della avvenuta registrazione della richiesta.



Il Sistema di Emergenza sarà reso disponibile entro i tempi prestabiliti (RTO) dalla notifica dell'avvenuto disastro, corredato della capacità elaborativa per garantire l'erogazione del servizio e dei dati replicati presso il DC di DR. Il servizio di Recovery prevede l'attivazione contemporanea, in caso di disastro, della totalità dei server oggetto di DR. Il servizio non prevede l'erogazione contemporanea di una parte dei servizi sul sito primario e la restante sul secondario.

Il Sistema di Emergenza sarà messo a disposizione nello stato di seguito riportato:

- server virtuali accesi;
- dischi di sistema dell'Amministrazione allineati all'ultima replica;
- spazio disco contenente i dati replicati.

Servizi accessori opzionali:

- *Giornate aggiuntive per test DR*

Come sopra descritto, all'interno del servizio è già incluso un test annuale della durata di 5 giorni. E' possibile opzionalmente prevedere delle giornate aggiuntive di test, concordando la pianificazione delle prove con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla relativa esecuzione.

Il servizio opzionale oggetto del servizio dovrà essere richiesto in fase di Piano dei Fabbisogni e sarà quantificato in termini di Giorni Uomo di Servizi di Cloud Enabling nel Progetto dei Fabbisogni.

- *Servizi Professionali di Disaster Recovery Plan*

Il Disaster Recovery Plan deve considerare non solo i sistemi tecnologici, ma anche i processi, le risorse umane, la logistica e le facilities oltre a prevedere l'inagibilità completa o parziale di locali, l'eventuale indisponibilità di utilities e di sistemi di comunicazione, nonché di funzioni tecnologiche o di risorse responsabili di attività critiche.

Da queste premesse, emerge la necessità da parte della singola Amministrazione contraente di dotarsi di un Disaster Recovery Plan. Di conseguenza, per rendere operative le soluzioni tecnologiche di DR in Cloud offerte in questo documento, l'Amministrazione dovrà provvedere a fornire tale piano a RTI parallelamente al rilascio del progetto dei fabbisogni da parte del RTI (progetto esecutivo mandatorio per emissione dell'ordine di acquisto).

L'RTI, come servizio opzionale al DRaaS, può fornire un Disaster Recovery Plan (nel seguito denominato DRP) se l'Amministrazione metterà a disposizione un referente per la raccolta delle informazioni necessarie. I deliverable del DRP sono di seguito elencati:

- Obiettivi del DRP;
- Attori coinvolti e classificazione ownership (DR Team);
- Mappatura dei riferimenti e dei contatti (interni/esterni) e livelli di escalation;
- Mappatura infrastruttura as-is e raccolta documentazione (overview generale, documentazione sistemi storage, backup, configurazioni, info propedeutiche per il manuale operativo);
- Classificazione: Servizi, Sistemi, Key user, DR potenziali, Valutazione impatti logistici;
- Definizione delle procedure di DR e degli SLA: Definizione dei livelli di servizio per ogni singolo Workload (RPO/RTO), Tecniche di replica, Priorità di ripartenza (piani indirizzamento IP primario e secondario per LAN, WAN, utenze, accessi), Attivazione del DR, Attività previste durante il DR, Attività di fail-back (post-DR);
- Definizione dei piani di collaudo e test annuali (per gli anni successivi alla fornitura del servizio);
- Rilascio del manuale operativo.

Anche questo servizio opzionale dovrà essere richiesto in fase di Piano dei Fabbisogni e sarà quantificato in termini di Giorni Uomo di Servizi di Cloud enabling nel Progetto dei Fabbisogni.



Indicatori di Qualità

Per misurare la qualità del servizio, per il servizio DRaaS, indipendentemente dalla Classe di servizio (Classe 2 o Classe 3) saranno utilizzati esclusivamente gli Indicatori di Qualità riportati nel seguito e definiti nel documento "SCPC LT1 DRaaS – specifiche di controllo":

- **IQ22** – Rispetto dell'RTO
- **IQ23** – Rispetto dell'RPO

Parametri economici

Il servizio può essere ordinato sulla base della classe di DR prescelta e del numero di sistemi su cui si vuole attivare una soluzione di DR. Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione di risorse a catalogo SPC per il recovery dei sistemi server e storage adeguato, per la replica dei dati. In particolare, per ciascuna classe di servizio occorre:

- **DRaaS Classe 2:**
 - l'attivazione di risorse VM a canone per l'installazione della console di monitoraggio e gestione del servizio; il dimensionamento di questa VM dipende del numero di server oggetto del servizio di DRaaS;
 - l'attivazione di una o più risorse VM a canone per l'installazione dei server di gestione delle repliche di dati; il dimensionamento ed il numero di queste VM dipende del numero di server e dalla varietà dei sistemi operativi oggetto del servizio di DRaaS;
 - l'attivazione di risorse VDC a consumo dimensionate in base ai volumi di CPU, RAM e storage oggetto del servizio di DRaaS.
- **DRaaS Classe 3:**
 - l'attivazione di risorse VM a canone per l'installazione della console di monitoraggio e gestione del servizio; il dimensionamento di questa VM dipende del numero di server oggetto del servizio di DRaaS;
 - l'attivazione di risorse VDC a canone dimensionate in base ai volumi di CPU, RAM e storage oggetto del servizio di DRaaS

L'attivazione di tali risorse non è inclusa nel prezzo del servizio DRaaS; è inoltre a carico dell'Amministrazione il servizio di connettività di rete necessario alla replica dei dati dal sito dell'Amministrazione al data center di erogazione dei servizi SPC Cloud.

La modalità di remunerazione del servizio, per ciascuna delle classi di DRaaS, è formata da:

- un **contributo una tantum** di start up composto da:
 - una componente diversificata in tre fasce, corrispondenti a diverse complessità dell'ambiente oggetto di DR: 1-10 server, 11-40 Server, oltre 40 server;
 - una componente che dipende linearmente dal numero di server oggetto di DR.
- una **componente mensile** legata ai "Servizi di gestione della Piattaforma" che dipende linearmente dal numero di server, inclusiva di Licenze software per la replica di dati con relativo servizio di manutenzione, Customer Service ed Incident Manager, Gestione Operativa, Test di DR annuale della durata di 5 giorni.
- Opzionalmente, dei **Servizi di Cloud Enabling** valorizzati in €/gg.uu per svolgere attività accessorie opzionali descritti in precedenza.



Le componenti che dipendono linearmente dal numero dei server si applicano anche ai server aggiunti successivamente all'attivazione del servizio, mediante aggiornamenti del Piano dei Fabbisogni. Nel caso in cui a seguito di aggiornamenti si raggiunga un numero di server che eccede la fascia per cui è stato attivato il servizio, sarà necessario richiedere un servizio di Cloud Enabling (si veda relativo capitolo della presente Guida), per verificare se l'implementazione del servizio di DRaaS sia compatibile con la complessità del sistema dovuta all'aggiunta dei nuovi server, e quali accorgimenti implementare.

Durata minima del contratto 6 (sei) mesi.

Esempi di valorizzazione del servizi

Di seguito si riportano alcuni esempi di valorizzazione del solo servizio DRaaS. Il Cliente dovrà acquistare a parte tutte le risorse IaaS/VDC necessarie all'implementazione del servizio ovvero le risorse necessarie a gestire la replica (per dettagli si veda documento Piano dei Fabbisogni) ed a riprodurre l'ambiente dell'Amministrazione

1) Servizio DRaaS Classe 2 per 8 server

Contributo di startup:

- a. Implementazione soluzione DRaaS – componente fissa (fascia 1 - 10 Server): 5.563,25 €
 - b. Implementazione soluzione DRaaS – componente proporzionale al numero di server: 8 x 233,92 €
- Servizi di Gestione della piattaforma: 8 x 131,62 € mese

2) Attivazione del servizio DRaaS di Classe 2 per ulteriori 5 server di bassa complessità) (es: Web server) da aggiungersi agli 8 dell'esempio 1

L'Amministrazione che ha contrattualizzato un servizio DRaaS di Classe 2 per 8 server e per il quale richieda l'estensione ad ulteriori 5 server dovrà sostenere i costi aggiuntivi riportati di seguito che vanno ad aggiungersi a quelli esplicitati nell'esempio 1.

Costi per i 5 server aggiuntivi:

- Contributo di startup:
 - Implementazione soluzione DRaaS – componente proporzionale al numero di server: 5 x 233,92 €
- Servizi di Gestione della piattaforma: 5 x 131,62 € mese

3) Servizio DRaaS Classe 3 per 25 server

Contributo di startup:

- a. Implementazione soluzione DRaaS – componente fissa (fascia 11 - 40 Server): 7.854,00 €
- b. Implementazione soluzione DRaaS – componente proporzionale al numero di server:
25 x 378,12 €

Servizi di Gestione della piattaforma: 25 x 174,48 €

4) Attivazione del servizio DRaaS di Classe 3 per ulteriori 6 server che si aggiungono a quelli dell'esempio del punto 3.

L'Amministrazione che ha contrattualizzato un servizio DRaaS di Classe 3 per 25 server e per il quale richieda l'estensione ad ulteriori 6 server dovrà sostenere i costi aggiuntivi riportati di seguito che vanno ad aggiungersi a quelli esplicitati nell'esempio 3.

Costi per i 6 server aggiuntivi:

- Contributo di startup:
 - Implementazione soluzione DRaaS – componente proporzionale al numero di server: 6 x 233,92 €
- Servizi di Gestione della piattaforma: 6 x 131,62 € mese



5) Attivazione del servizio DRaaS di Classe 3 per ulteriori 45 server che si aggiungono a quelli dell'esempio del punto 3.

L'Amministrazione che ha contrattualizzato un servizio DRaaS di Classe 3 per 25 server e per il quale richieda l'estensione ad ulteriori 45 server dovrà sostenere i costi aggiuntivi riportati di seguito che vanno ad aggiungersi a quelli esplicitati nell'esempio 3.

Costi per i 45 server aggiuntivi:

- Contributo di startup:
 - Implementazione soluzione DRaaS – componente fissa (fascia > 40 Server): 10.472,00 €
 - Implementazione soluzione DRaaS – componente proporzionale al numero di server:
45 x 233,92 €
- Servizi di Gestione della piattaforma: 45 x 131,62 € mese

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio "DRaaS – Disaster Recovery as a Service" è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con particolare attenzione a:

- la selezione della classe di Disaster Recovery prescelta;
- il numero di server coinvolti;
- il passaggio a configurazioni differenti in base al mutamento delle esigenze.

L'ordine di acquisto del servizio "DRaaS– Disaster Recovery as a Service" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.8. SERVIZIO PAAS – PLATFORM AS A SERVICE

I servizi di tipo Platform as a Service (PaaS) prevedono l'erogazione alle Amministrazioni di servizi middleware per lo sviluppo, collaudo, manutenzione ed esercizio di applicazioni. Ciascun PaaS poggia su infrastruttura hardware sottostante di tipo IaaS, del tutto trasparente all'Amministrazione.

Tali servizi PaaS sono resi disponibili dal Fornitore attraverso piattaforme e/o ambienti remoti utilizzati per ospitare ed erogare servizi applicativi sviluppati direttamente dalle Amministrazioni. I PaaS offerti dal Fornitore sono quindi identificati attraverso una o più architetture software complete e non scindibili singolarmente (template di Solution Stack).

Il costo di acquisto del servizio PaaS è comprensivo delle risorse elaborative hardware minime necessarie al funzionamento del servizio.

L'Amministrazione ha comunque sempre facoltà di installare del software proprietario nel rispetto dei requisiti di compatibilità hardware e software e di capacità elaborativa. Eventuali risorse elaborative aggiuntive necessarie al corretto funzionamento del servizio possono essere acquistate dall'Amministrazione mediante l'utilizzo dei servizi IaaS.

Le tipologie di template di Solution Stack si diversificano in funzione del servizio applicativo che viene erogato; la lista dei principali Solution Stack di tipo PaaS previsti includono le seguenti categorie:

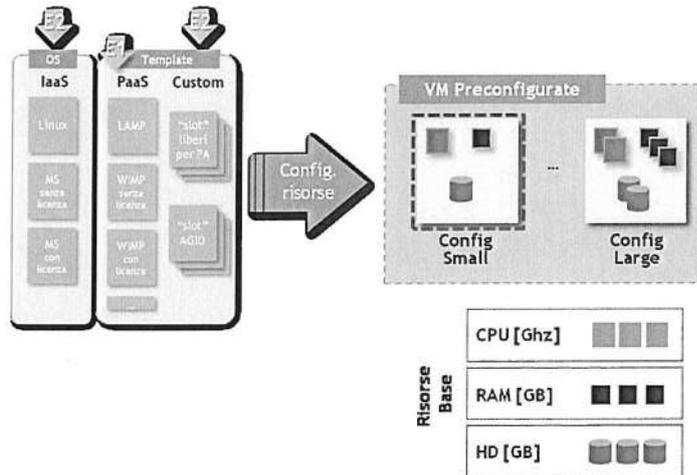
- Application Server;
- Web Server;
- DBMS;



- Monitoring

come meglio specificato nella figura successiva che riporta il dettaglio delle architetture software previste. In figura inoltre è rappresentato il flusso attraverso il quale ciascuna Amministrazione può usufruire dei suddetti servizi PaaS.

Figura 2



Nel servizio è inoltre inclusa la disponibilità di funzionalità e strumenti (console e/o pannelli) web-based che abilitano la fruizione di tali servizi e supportano funzionalità di acquisto, gestione e configurazione delle suddette risorse tramite workflow predefiniti.

2.8.1. PAAS - SERVIZIO BASE

Parametri economici

La modalità di remunerazione del servizio "PaaS - Servizio Base" è "a canone" (risorse su base mensile).

La valutazione economica del servizio "PaaS - Servizio Base" è presentata con un prezzo [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi che rappresentano i Solution Stack almeno disponibili e la relativa indicazione del taglio minimo di risorse necessarie incluse nell'acquisto:

Tabella 4- Lista "Solution Stack" Categoria Solution Stack Requisiti Minimi di risorse

Categoria	Solution Stack	Requisiti Minimi di risorse
Web Server	LAMP (Linux, Apache, MySql, PHP)	CPU [1vCPU], RAM [2GB], HD [10GB]
	WAMP (Windows, Apache, MySql, PHP)	CPU [1vCPU], RAM [2GB], HD [30GB]



	WIMP (Windows, IIS, MySql, PHP)	CPU [1vCPU],RAM [2GB], HD [30GB]
Application Server	Jboss	CPU [1vCPU],RAM [4GB], HD [20GB]
	Tomcat	CPU [1vCPU],RAM [4GB], HD [20GB]
	Oracle weblogic Standard Ed.	CPU [1vCPU],RAM [6GB], HD [15GB]
DBMS	Mysql	CPU [1vCPU],RAM [8GB], HD [20GB]
	PostgreSQL	CPU [1vCPU],RAM [8GB], HD [20GB]
	SQL server 2014 Standard Ed.	CPU [2vCPU],RAM [8GB], HD [30GB]
	Oracle dbms Enterprise Ed. – High Performance	CPU [4vCPU],RAM [12GB], HD [20GB]
	Oracle dbms Standard Ed.	CPU [2vCPU],RAM [12GB], HD [20GB]
Monitoring	Pandora FMS CPU	CPU [1vCPU],RAM [2GB], HD [10GB]
	CACTI	CPU [1vCPU],RAM [2GB], HD [20GB]
	ZABBIX	CPU [1vCPU],RAM [2GB], HD [20GB]

È prevista una scontistica del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio "PaaS – Servizio base" con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio "PaaS – Servizio base" è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con particolare attenzione a:

- selezione dello specifico Stack Solution tra quelli disponibili (elencati in Tabella);
- necessità delle opzioni "vCPU Aggiuntive", "VRAM Aggiuntiva" "VStorage aggiuntivo";
- necessità dell'opzione "Protezione Avanzata".
- necessità dell'opzione "Storage Prestazionale".

L'ordine di acquisto del servizio "PaaS – Servizio base" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.8.2. SERVIZIO OPZIONALE – INCREMENTO PER: VCPU, VRAM, VStorage AGGIUNTIVI

l'Amministrazione può procedere all'acquisto di elementi aggiuntivi (VCPU, RAM, Storage). In particolare:



- per VRAM e VStorage si utilizzano le “risorse virtuali extra” previste nel servizio “VDC”;
- per VCPU (PaaS LAMP) si utilizza la “risorsa virtuale extra” VCPU quotata secondo quanto riportato nel servizio Virtual Data Center;
- per VCPU (tutti gli altri PaaS) si utilizza il servizio “incremento per VCPU aggiuntive da applicarsi per ciascuna coppia di vCPU aggiuntive e fino ad un massimo di 16 vCPU acquistate dall’Amministrazione, da sommarsi a quelle della configurazione base; il costo di questo Servizio Opzionale è una percentuale del costo del Solution Stack base.

2.8.3. SERVIZIO OPZIONALE – PROTEZIONE AVANZATA

Il servizio prevede la possibilità per l’Amministrazione dell’acquisto di una componente opzionale di “Protezione Avanzata”. Questa implica il costo addizionale rispetto alla quotazione del canone degli elementi base (Solution Stack) del servizio “PaaS – Servizio base” precedentemente indicati e degli elementi aggiuntivi (VRAM, VStorage, VCPU).

L’opzione e relativa valorizzazione è su base oraria o mensile (miglioramento %/ora e miglioramento %/mese).

2.9. INTRODUZIONE SERVIZI SAAS

I servizi SaaS (Software as a Service) sono servizi applicativi erogati tramite specifici prodotti software su ambiti predefiniti. I Servizi di tipo Software as a Service (SaaS) prevedono l’erogazione da remoto di predeterminate tipologie di applicazioni software costantemente disponibili.

Per l’erogazione dei servizi SaaS è consentito l’utilizzo di infrastrutture tecnologiche fisiche anche in modalità non esclusiva per le Pubbliche Amministrazioni contraenti, garantendo sempre la separazione e la protezione logica dei dati di ciascuna Amministrazione.

La modalità di erogazione dei servizi SaaS può avvenire anche solo il tramite della rete Internet; pertanto i Centri Servizi, ai soli fini della erogazione dei servizi SaaS, non necessitano obbligatoriamente di essere interconnessi alla rete SPC.

Il Fornitore provvede, in modo completamente trasparente per le Amministrazioni, alla gestione completa dell’infrastruttura sottostante condivisa che ospiterà i servizi e alla gestione applicativa (manutenzione correttiva ed evolutiva).

I servizi SaaS, di seguito dettagliati, si distinguono per ambito applicativo.

Aspetti comuni ai servizi SaaS erogati dal Fornitore

Rispetto ai servizi IaaS e PaaS, i servizi SaaS hanno la caratteristica di essere distribuiti non solo ai referenti dell’Amministrazione, ma anche ai suoi utenti, generici (come ad esempio per il servizio di Produttività Individuale) o specialisti (come ad esempio per il servizio di Conservazione digitale): in ogni caso ciascuna Amministrazione dovrà poter scegliere in autonomia come distribuire i servizi SaaS attraverso la propria organizzazione.

Per fare questo, occorrerà implementare modello integrato che poggia su un meccanismo organizzativo comune di distribuzione e gestione dei servizi, che potrà prevedere tutti o alcuni dei seguenti ruoli:

1. Il Referente principale dell’Amministrazione, che servendosi della funzione di Gestione Utenti del Portale della Fornitura potrà delegare un referente aggiuntivo, che chiameremo Referente tecnico, che assumerà il profilo di amministratore dello specifico servizio SaaS acquistato. In mancanza di delega, la funzione dell’amministratore resterà in carico al Referente principale.



2. Il Referente tecnico che riceverà le credenziali di accesso alla console di gestione del servizio, attraverso le quali potrà, in totale autonomia:
 - a. configurare il servizio, ossia impostarne i parametri di utilizzo specifici, in conformità alle politiche dell'Amministrazione, e definire le utenze con i rispettivi profili;
 - b. monitorare il servizio, avendo a disposizione sulla console sia i dati di utilizzo dello specifico servizio (es. numero utenti, spazio utilizzato) sia la sua disponibilità (es. uptime), in formato anche grafico.
 - c. inviare agli utenti le credenziali di accesso al servizio, utilizzando procedure/strumenti interni dell'Amministrazione oppure funzionalità della console di gestione
3. Gli utenti, che accederanno al servizio da PC e/o da terminale mobile attraverso un'interfaccia specifica, che potrà essere un client/app oppure un'interfaccia web.

Per capitalizzare al massimo quanto presente presso le Pubbliche Amministrazioni, nella definizione del Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione potrà chiedere supporto per la fase di avviamento (Phase-in) del singolo servizio SaaS, in particolare per:

- il caricamento preliminare delle utenze;
- il caricamento preliminare di dati pregressi, già utilizzati dall'Amministrazione su servizi analoghi o sistemi propri;
- nel caso in cui l'Amministrazione acquisti più servizi SaaS per i quali sia richiesto il trasferimento dati, il Fornitore concorderà con l'Amministrazione un piano complessivo per il trasferimento dei dati pregressi per tutti i servizi SaaS acquistati.

Eventuali scostamenti rispetto alle procedure standard in caso di Phase-in saranno analizzati nella fase di Progetto dei Fabbisogni ed eventuali implementazioni che ne derivano saranno effettuate attraverso i servizi di cloud enabling.

Queste attività saranno curate dal Fornitore, che riporterà al Responsabile Tecnico e interagirà con il Referente dell'Amministrazione per definire gli aspetti operativi del piano, coordinando l'esecuzione delle attività da parte delle strutture operative.

Ciascun sistema applicativo SaaS rileverà gli eventi per il calcolo degli SLA e li invierà al sistema di reportistica della fornitura.

Si evidenzia che, oltre al modello di servizio integrato descritto in precedenza e valido per tutti i servizi SaaS, gli specifici servizi

- Produttività Individuale
- Collaborazione - File Sharing
- Collaborazione – Enterprise Social Networking

sono basati su una stessa piattaforma (Liferay Enterprise), assicurando evidenti vantaggi dal punto di vista dell'integrazione dei servizi e della loro usabilità.

Per i tre servizi sopra elencati, l'Amministrazione dovrà comunicare la URL con cui il servizio dovrà essere reso disponibile secondo il seguente formato: <https://<nomeamministrazione>.collaboration.nuvolaitaliana.it>. Qualora l'Amministrazione desiderasse abilitare anche l'interoperabilità tra i servizi, le url dei tre servizi dovranno coincidere.

In particolare la soluzione integrata assicura:

- a tutti gli utenti, una fruizione dei servizi tramite una "user-experience" comune e semplificata;
- al Referente Tecnico dell'Amministrazione, la gestione unificata degli utenti e del servizio,



- sia in fase di attivazione iniziale (popolamento degli utenti, configurazione, etc),
- sia in termini di modifiche nel corso dell'esercizio (disattivazione, riconfigurazione dei ruoli, assegnazione di spazio, etc),
- sia in termini di monitoraggio complessivo (performance e stato delle attivazioni, scadenza contrattuale, utilizzo, reportistica etc).

Il Referente tecnico opererà infatti da una stessa console di Gestione del servizio, configurata in SSO con il Portale della Fornitura, realizzato anch'esso con la stessa tecnologia.

Inoltre, in caso di contrattualizzazione di più servizi SaaS potranno essere previste le integrazioni tra di essi e/o con i sistemi interni all'Amministrazione, a seguito di valutazione tecnico-economiche da parte del Fornitore, in base alle esigenze specifiche dell'Amministrazione richiedente ed al contesto tecnologico specifico.

2.10. SERVIZIO SAAS – PRODUTTIVITA' INDIVIDUALE

Il servizio "SaaS – Produttività Individuale" permette alle Amministrazioni di usufruire di uno o più servizi applicativi forniti in modalità "As a Service" che mettano a disposizione degli utenti i principali strumenti/le principali funzionalità di produttività individuale, tra cui almeno:

- Elaboratori di testo;
- Fogli elettronici di calcolo;
- Presentazioni.

Il servizio, completamente basata sul paradigma dell'Open Source, è basata su un editor online utilizzabile da dispositivi mobili e fissi, che supporta i principali formati di produttività individuale. L'utilizzo dell'editor online è abilitato dall'integrazione con il portale Liferay Portal EE.

Attraverso l'editor online utilizzabile da qualsiasi dispositivo mobile e fisso, che supporta i principali formati di produttività individuale, sarà possibile creare - in ottica web 2.0 - ambienti di lavoro personali e condivisi, strutturando la gestione delle informazioni in base ai ruoli utente e alle relative autorizzazioni, sfruttando gli strumenti avanzati di CMS (Content Management System) e le funzionalità di tipo interattivo e collaborativo tra utenti.

Il portale Liferay Portal permette infatti una facile integrazione di moduli realizzati da terze parti, al fine di arricchire la gamma di funzionalità a disposizione dell'utente tramite l'esposizione di un ampio set di API e disponibilità di portlet.

La piattaforma, inoltre, è abilitata al collegamento diretto a Directory aziendali (es. MS AD, LDAP), che potrà essere attivato a progetto, se richiesto e autorizzato dall'Amministrazione, per garantire il Single Sign On e la gestione unificata delle utenze

Il servizio di Produttività Individuale consente pertanto di creare ambienti di lavoro personali e condivisi, strutturando la gestione delle informazioni in base ai ruoli utente e alle relative autorizzazioni, configurandosi quindi come la scrivania virtuale dell'utente che, opportunamente profilato, avrà la possibilità di ritrovare all'interno del "suo" Desktop tutte le informazioni dell'Organizzazione cui appartiene e con azioni collaborative con i team di lavoro.

L'interfaccia utente e quella di gestione contenuti e amministrazione del portale sono user friendly, e permettono la gestione base del servizio anche a personale non tecnico.

Il profilo Amministratore, tramite accesso autenticato (login e password) alla console di gestione sarà abilitato a gestire gli utenti e il servizio stesso; in particolare potrà:



- attivare/disattivare utenti utilizzatori del servizio;
- associare al singolo utente il relativo profilo: è possibile assegnare ad un utente uno o più ruoli
- distribuire lo spazio agli utenti in modo personalizzato nei limiti dello spazio totale contrattualizzato o riservare, su base utente, percentuali differenti di spazio tra area privata e spazio condiviso.

L'Amministratore potrà, inoltre, nell'apposita sezione della console, monitorare l'utilizzo delle licenze attivate e dello spazio relativo, in rapporto alla capienza contrattuale. Le scadenze contrattuali saranno visualizzate nel calendario dell'Amministratore disponibile sulla console.

Saranno inoltre attivati messaggi personalizzabili di alert (via email) in prossimità dell'esaurimento delle quote di spazio assegnato, della scadenza del contratto o dell'utilizzo delle licenze contrattualizzate.

Tramite l'assegnazione di ruoli specifici l'Amministratore potrà mettere a disposizione degli utenti le funzionalità descritte di seguito, in modo differenziato per utente.

Gli utenti avranno la possibilità di creare, gestire, modificare e organizzare, tramite browser, file di tipo Office e Open Office, modificarli e salvarli in cartelle all'interno dello spazio di archiviazione assegnato, di default pari a 250 GB. Tali file saranno salvati:

- in un'area **privata** assegnata all'utente;
- in uno **spazio condiviso** con altri utenti.

In entrambi i casi sarà possibile gestire il versioning dei documenti, eseguire check-in e check-out e visualizzare la cronologia.

L'utente, una volta attivato e inserito dall'Amministratore nel ruolo appropriato, potrà utilizzare le applicazioni mediante accesso ad una Document and Media Library, la cui interfaccia è personalizzabile con il logo/colori dell'Amministrazione contraente, previa autenticazione.

Sarà possibile creare nuovi documenti, gestire l'editing, il versionamento, il tagging per agevolare la classificazione e la ricerca, la cancellazione e la presa in carico, (check-out), la gestione delle relazioni con altri contenuti (molti a molti) ed altre funzionalità avanzate.

Parametri di valutazione economica

La Modalità di remunerazione del servizio "SaaS - Produttività Individuale" è "a canone (licenza su base mensile)".

Ai fini della valutazione economica del servizio "SaaS – Produttività Individuale" è presentata una quotazione [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi, relativi alla fascia di appartenenza dell'utente:

- Fascia Small (da 1 a 250 utenti) [1 utente con 250 GB di spazio]
- Fascia Medium (da 251 a 500 utenti) [1 utente con 250 GB di spazio]
- Fascia Large (da 501 a 1000 utenti) [1 utente con 250 GB di spazio]
- Fascia Extra Large (oltre 1000 utenti) [1 utente con 250 GB di spazio]

Il Fornitore garantisce l'applicazione di un'ulteriore scontistica del 5%, da applicarsi alla quotazione del prezzo unitario dell'utenza di fascia Large, per tutte le Amministrazioni che complessivamente abbiano superato i 1.000 (mille) utenti registrati, da applicare agli utenti che eccedano tale soglia.

Inoltre, il Fornitore garantisce la disponibilità di una quota parte di utenze "Premium", senza oneri aggiuntivi, corrispondenti al 5% degli utenti registrati in Fascia Large ed Extra Large, aventi 500 GB di spazio disponibile.



Infine, il fornitore garantisce l'applicazione di una scontistica del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario offerto per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio "SaaS – Produttività Individuale" con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, ed in particolare tramite:

- la selezione del numero di utenti da abilitare all' utilizzo del servizio

Nella definizione del Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione potrà chiedere supporto per la fase di avviamento (Phase-in) per:

- il caricamento preliminare delle utenze;
- il caricamento preliminare di dati pregressi, già utilizzati dall'Amministrazioni su servizi analoghi o sistemi propri;

L'Amministrazione potrà inoltre richiedere i seguenti servizi opzionali, valorizzabili attraverso i servizi di Cloud Enabling:

- Collegamento al Directory Aziendale
- Integrazione con Microsoft EXCHANGE
- Personalizzazione del tema del Sito
- Personalizzazioni del Logo

L'ordine di acquisto del servizio "SaaS – Produttività individuale" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori.

2.11. SERVIZIO SAAS – COMUNICAZIONE UNIFICATA

La soluzione è pensata per le Amministrazioni che intendano, con la flessibilità di uso e le garanzie dell'approccio As a Service, implementare dei sistemi di interazione tra gli utenti. Riunioni, comitati, Gruppi di Lavoro tecnico-scientifici o Legali potranno basarsi su una infrastruttura flessibile e performante che abilita in semplicità gli scenari di utilizzo più diversi, con dei driver economici legati facilmente controllabili, con possibilità di espansione o riduzione delle utenze a seguito di evoluzione delle esigenze.

La soluzione di Comunicazione Unificata, include servizi instant messaging (chat), presenza, chiamate e conferenze audio/video HD su rete dati, condivisione delle applicazioni e del desktop.

La soluzione offre alle Amministrazioni queste funzionalità:

- gestione completa delle chiamate tra utenti, con la possibilità di commutare fra modalità diverse di comunicazione nel corso della stessa sessione – es. da Instant Message (IM) a chiamata voce, o a conferenza voce oppure a video conferenza – utilizzando canale web;
- gestione gruppi di utenti per IM, audio/video conferenze, utilizzando le funzionalità di gestione dei contatti disponibili via web;



- invio messaggi – di testo, vocali o multimediali (file, immagini, video) condivisione di desktop, applicazioni e lavagna, tramite canale web;
- conferenze di diversi tipi:
 - ad hoc (immediata), attraverso una stanza virtuale riservata all'utente;
 - meet-me (pianificata), con l'invio dell'URL di accesso o attraverso il plug-in Outlook;
 - event, ossia con un presentatore e un numero elevato di partecipanti in ascolto (fino a 1.500), da richiedere all'Help Desk.

Durante le conferenze è possibile:

- condividere audio/video/contenuti;
- promuovere i partecipanti a presentatori;
- predisporre una sala d'attesa;
- registrare l'intera conferenza;

L'utente titolare della conferenza (moderatore) disporrà di un pannello per attivare/disattivare tutte le funzioni.

La soluzione è in grado a progetto di acquisire i dati sui contatti dai più diffusi servizi di directory tramite LDAP: AD, Domino, Novell, Sun SDS, OpenLDAP; viceversa, i contatti possono essere esportati in una rubrica personale (es. Outlook).

Il Referente tecnico utilizza una console di gestione del servizio, attraverso cui è possibile:

- gestire gli utenti del proprio dominio, assegnando a ciascuno permessi e risorse più o meno ampie, quali il numero massimo di partecipanti alla room/bridge assegnata, la possibilità di ospitare eventi, ecc.;
- monitorare il servizio, attraverso report e grafici che mostrano i volumi di utilizzo (utenti, conferenze, utilizzo di banda, sessioni completate/fallite, ecc.);
- impostare alert in corrispondenza degli indicatori di performance, in modo da ricevere avvisi via e-mail.

Il servizio può essere fruito dagli utenti tramite web browser, client e app, per postazioni fisse e terminali mobili.

Parametri di valutazione economica

La Modalità di remunerazione del servizio “SaaS - Comunicazione Unificata” è “a canone (licenza su base mensile)”.

Ai fini della valutazione economica del servizio “SaaS – Comunicazione Unificata” è presentata una quotazione [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi, relativi alla fascia di appartenenza dell'utente:

- Fascia Small (da 1 a 250 utenti) [1 utente]
- Fascia Medium (da 251 a 500 utenti) [1 utente]
- Fascia Large (da 501 a 1000 utenti) [1 utente]
- Fascia Extra large (oltre 1000 utenti) [1 utente]

il Fornitore garantisce l'applicazione dello sconto del 5%, da applicarsi alla quotazione del prezzo unitario dell'utenza di fascia Large, per tutte le Amministrazioni che complessivamente abbiano superato i 1.000 (mille) utenti registrati, da applicare agli utenti che eccedano tale soglia.



Il Fornitore inoltre garantisce l'applicazione di un ulteriore sconto del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario offerto per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio "SaaS – Comunicazione Unificata" con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con specifica attenzione a:

- la selezione del numero di utenti da abilitare all' utilizzo del servizio

Nella definizione del Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione potrà chiedere supporto per la fase di avviamento (Phase-in) per:

- il caricamento preliminare delle utenze;
- il caricamento preliminare di dati pregressi, già utilizzati dall'Amministrazioni su servizi analoghi o sistemi propri;

Nota: l'Amministrazione dovrà comunicare la URL con cui il servizio dovrà essere reso disponibile secondo il seguente formato: <https://<nomeamministrazione>.comunicazioneunificata.nuvolaitaliana.it>.

L'Amministrazione potrà inoltre richiedere i seguenti servizi opzionali, valorizzabili attraverso i servizi di Cloud Enabling:

- Collegamento al Directory Aziendale per la sincronizzazione dei contatti
- Integrazione con soluzioni Applicative Microsoft EXCHANGE
- Personalizzazioni Grafiche al Sito

L'ordine di acquisto del servizio "SaaS – Comunicazione Unificata" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.12. SERVIZIO SAAS – COLLABORAZIONE: FILE SHARING

Il servizio di File Sharing consente alle Amministrazioni di creare spazi collaborativi in cui condividere documenti e, come il servizio di Produttività Individuale e di Enterprise Social Networking, si basa sulla piattaforma Liferay Portal EE, utilizzando la stessa infrastruttura.

Gli utenti, tramite un'interfaccia omogenea rispetto a quella del servizio di Produttività Individuale, potranno:

- accedere al servizio via browser per archiviare, aprire, visualizzare e sincronizzare i propri documenti nello spazio di archiviazione assegnato all'Amministrazione, di default configurato pari a 250 GB;
- sincronizzare le raccolte di documenti con le cartelle locali, nella modalità "Drag and drop" su Liferay Portal. E' garantita la sicurezza delle sincronizzazioni e dei collegamenti al portale tramite cifratura dei dati e adozione di protocolli di comunicazione sicura (SSL);



- definire più siti ovvero aree condivise con gruppi diversi di utenti, con funzioni di check-in/check-out, autorizzazione dei contenuti, versioning, cronologia.
- effettuare attività collaborative di multi-editing, con la modifica anche simultanea degli stessi documenti, tramite la funzionalità di Check-out/Check-in, per governare la revisione dei contenuti e limitare i possibili conflitti;
- configurare la profondità del Versioning, per singolo documento, migliorando il controllo delle modifiche e semplificando la revisione dei contenuti e la contribuzione a più mani sugli stessi file.
- creare e gestire strumenti di Wiki, forum, chat e newsletter, per stimolare e facilitare la collaborazione.

Le funzionalità di gestione documentale disponibili sulla piattaforma Liferay, oltre alle caratteristiche già descritte, offrono la possibilità di realizzare archivi organizzati, facilmente ricercabili grazie al motore di ricerca full-text (in grado di ricercare anche le parole contenute all'interno dei file), introducendo strumenti per la semplificazione della gestione delle Pratiche (workflow documentale).

L'utilizzo del File Sharing è facilitato da un template di servizio preconfigurato, che prevede tutte le funzionalità comprese nei requisiti di gara ed in particolare:

- template di ambiente con siti (aree personali, di gruppo, di progetto) e librerie, con funzionalità di gestione dei contenuti;
- tutorial di utilizzo;
- logo e colori sociali standard (a scelta tra 4 colori predefiniti);

Ulteriori personalizzazioni grafiche possono essere realizzate a progetto su richiesta dell'Amministrazione.

E' possibile definire i siti in modo che tengano traccia dello storico di revisioni dei documenti in essi posti. E' quindi possibile esaminare lo storico delle revisioni, recuperare una determinata versione del documento o effettuare il ripristino ad una determinata versione. Se il controllo delle versioni dei documenti è disattivato, si può comunque ripristinare un documento alla sua versione più recente.

La piattaforma è abilitata a progetto al collegamento diretto a Directory aziendali (es. MS AD, LDAP), che potrà essere attivato se richiesto e autorizzato dall'Amministrazione, per garantire il Single Sign On e la gestione unificata delle utenze

Parametri di valutazione economica

la Modalità di remunerazione del servizio è "a canone (licenza su base mensile)".

Ai fini della valutazione economica è presentata una quotazione [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi, relativi alla fascia di appartenenza dell'utente:

- Fascia Small (da 1 a 250 utenti): [1 utente con 250 GB di spazio]
- Fascia Medium (da 251 a 500 utenti): [1 utente con 250 GB di spazio]
- Fascia Large (DA 501 A 1000 utenti) [1 utente con 250 GB di spazio]
- Fascia Extra large (oltre 1000 utenti) [1 utente con 250 GB di spazio]

Il Fornitore garantisce l' applicazione di uno sconto del 5%, da applicarsi alla quotazione del prezzo unitario dell'utenza di fascia Large, per tutte le Amministrazioni che complessivamente abbiano superato i 1.000 (mille) utenti registrati, da applicare agli utenti che eccedano tale soglia.



Il Fornitore garantisce inoltre, senza oneri aggiuntivi, la disponibilità di una quota parte di utenze "Premium", corrispondenti al 5% degli utenti registrati in Fascia Large ed Extra large, aventi 500 GB di spazio disponibile.

Il Fornitore garantisce, infine, l'applicazione di una scontistica del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario offerto per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio "SaaS – Collaborazione: File Sharing" con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con particolare attenzione a:

- la selezione del numero di utenti da abilitare all' utilizzo del servizio

Nella definizione del Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione potrà chiedere supporto per la fase di avviamento (Phase-in) per:

- il caricamento preliminare delle utenze;
- il caricamento preliminare di dati pregressi, già utilizzati dall'Amministrazioni su servizi analoghi o sistemi propri;

L'Amministrazione potrà inoltre richiedere i seguenti servizi opzionali, valorizzabili attraverso i servizi di Cloud Enabling:

- Collegamento al Directory Aziendale
- Integrazione con Microsoft EXCHANGE
- Personalizzazione del tema del Sito
- Personalizzazioni del Logo

L'ordine di acquisto del servizio "SaaS – Collaborazione: File Sharing" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.13. SERVIZIO SAAS – COLLABORAZIONE: LEARNING MANAGEMENT SYSTEM

La soluzione proposta è una piattaforma web di Social Learning (LMS) progettata per l'erogazione di corsi di formazione corredata di Aula Virtuale, funzioni social e sistema di gestione e monitoraggio integrato.

Ottimizzata per funzionare su ogni tipo di dispositivo (tablet, smartphone o computer) senza installazioni e costi di setup, costituisce uno strumento innovativo di "social learning" attraverso il quale i diversi tutor potranno coinvolgere gli studenti prima, durante e dopo le lezioni in aula condividendo qualsiasi tipo di contenuto, collaborando a lavori di gruppo, giocando, facendo esercizi e ottenendo feedback in tempo reale. La piattaforma permette di integrare un video di YouTube, un articolo di giornale, un corso di inglese di Duolingo, un videoquiz, un libro di testo, un documento collaborativo di Google Docs, un lavoro di gruppo su Instagram e qualsiasi altro contenuto o servizio disponibile su Internet, in un'unica esperienza di apprendimento e senza dover navigare da un sito web all'altro.

L'ambiente di apprendimento in cui è possibile definire le attività formative, i corsi o i programmi di formazione a lungo termine è "l'istanza". Le istanze sono aree logiche riservate ai Clienti PA, in grado di garantire la suddivisione e la segregazione dei dati e in cui gli utenti condividono corsi e lezioni. Il Cliente sottoscrittore di contratto può riservare alle



istanze il numero di licenze acquistate che ritiene opportuno. All'interno di ciascuna Istanza i gestori operativi gestiscono contenuti (i.e. Corsi) e utenti (i.e. Tutor e Studenti).

Il sistema è progettato in ottica cloud SaaS: ogni Pubblica Amministrazione contrattualizza un certo quantitativo di licenze e nomina un Referente dell'Amministrazione che ne abbia visibilità e un Referente Tecnico che le gestisca. Le licenze corrispondono alle utenze che successivamente potranno utilizzare la soluzione. La somma delle licenze utilizzate non può ovviamente superare quelle acquistate. La PA ha comunque in qualsiasi momento la facoltà di contrattualizzare nuove licenze, oppure spostarle tra un'istanza e l'altra tra quelle in uso attraverso un opportuno Ordine di Lavorazione (O.L.).

Il sistema LMS prevede sei profili di utenti:

1. **Utente CONTROL ROOM:** utenza con cui l'operatore Control Room può accedere al sistema per data-entry e consultazione.
2. **Referente dell'Amministrazione:** è il referente del contratto sottoscritto dalla PA.
 - Non ha ruoli operativi sul LMS ma di pura consultazione (ha le stesse possibilità di consultazione del Referente Tecnico)
 - A lui può essere associato più di un contratto e ha visibilità degli ordini effettuati su questi, incluse le informazioni sul numero complessivo di licenze acquistate (totali, disponibili, attive).
3. **Referente Tecnico:** referente indicato dalla PA per gestire le istanze LMS. Sulla base delle licenze a sua disposizione può scegliere quante istanze creare e come.
 - Ha ruolo operativo, può creare istanze.
 - Può nominare uno o più "Referenti Operativi" da associare a una o più istanze del singolo contratto di riferimento. Ogni istanza può avere uno o più Referenti Operativi.
 - Ha capacità di consultazione sulla console e ha visibilità dei contratti aventi lui come referente (può essere più di uno).
4. **Referente Operativo:** è nominato dal Referente Tecnico.
 - Gestisce le utenze dell'istanza o delle istanze del LMS di sua competenza.
 - Può nominare altri Referenti Operativi per l'istanza/le istanze di sua competenza
 - Gestisce e crea i corsi
 - A ogni licenza associa i ruoli di Tutor e Studente.
5. **Tutor:** gestisce i contenuti di una istanza.
 - Oltre alle funzioni dell'utente studente, può creare e pubblicare (o conservare come bozza) le lezioni, aggiungere, riorganizzare e modificare i contenuti in ogni momento.
 - Può accedere alle statistiche di apprendimento e inserire le valutazioni, nell'istanza di competenza e per i gruppi a cui viene associato dal Referente Operativo.
 - Può impostare ogni lezione come "aperta" o "chiusa". Nel primo caso tutti i membri del gruppo potranno pubblicare, nel secondo caso potranno suggerire contenuti al docente che approverà o rifiuterà le proposte.



6. Studente:

- Fruisce dei corsi e contenuti dei gruppi ai quali è stato iscritto dal Tutor, nell'ambito dell'istanza di competenza, e partecipa alle attività di social learning.

La piattaforma è accessibile, secondo modalità e permessi diversi, da tre differenti interfacce:

- **Pannello di data-entry e consultazione** riservato all'utente Control Room per gestire i dati di input e di output dell'applicazione LMS relativi ai contratti di competenza della specifica Amministrazione e inserire i relativi Ordini di Lavorazione (OO.LL) richiesti dalla stessa e ricevuti dai sistemi di gestione (esterno al LMS). In futuro questo pannello sarà sostituito da un interfacciamento automatico via API dei vari sistemi (governance, commerciali, etc...) con la piattaforma LMS.
- **Pannello di amministrazione generale o Pannello tecnico-amministrativo** dove il Referente Tecnico gestisce le istanze di competenza dell'Amministrazione; questo stesso pannello è consultabile anche dal Referente dell'Amministrazione in visualizzazione.
- **Pannello di gestione della singola istanza:** a disposizione dei Referenti Tecnici per la gestione degli utenti, la configurazione dei permessi (ACL), la creazione di contenuti e il monitoraggio dell'istanza. Da questa interfaccia il Referente Tecnico nomina i Referenti Operativi per ciascuna istanza, i quali accederanno poi ad un'area ad hoc per la gestione delle utenze sulla singola istanza di competenza.

Oltre a queste tre interfacce vi è poi il **pannello applicativo** o Front End della singola istanza dove l'attività didattica di condivisione e di collaborazione è strutturata in Corsi riservati e accessibili solo ai Tutor e agli Studenti che hanno ricevuto uno specifico invito dal Referente Operativo responsabile dell'istanza di interesse.

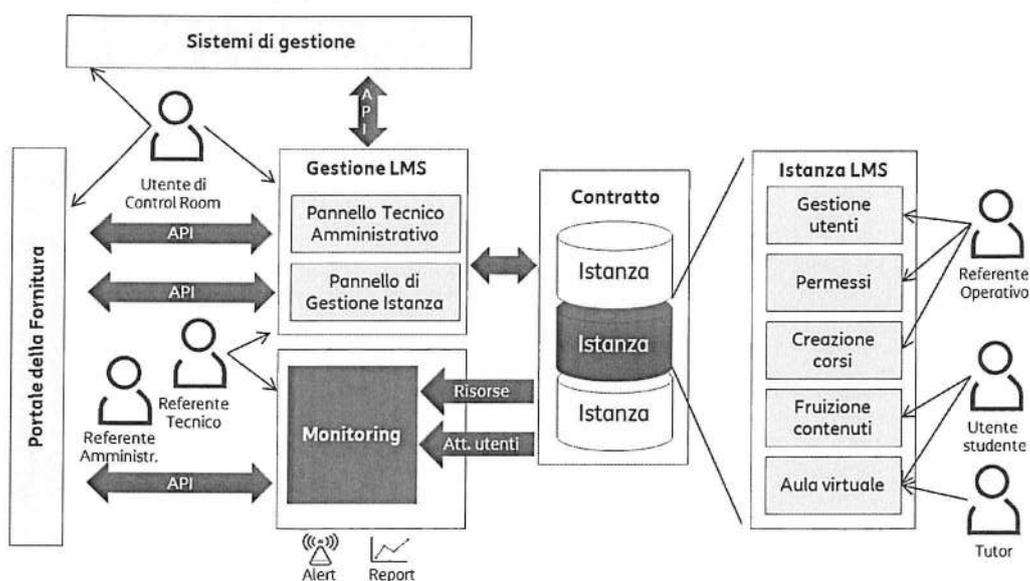
In ogni Corso sono previste quattro aree:

- Una bacheca dove comunicare con tutti gli iscritti al Corso e assegnare Scadenze; ogni scadenza è assegnata dal Tutor ad un intero Corso o soltanto ad alcuni Studenti, può contenere come allegati link o file esterni, lezioni o test del gruppo e può essere notificata sia nella piattaforma, sia con email ai membri del corso.
- Un'area in cui progettare Lezioni, fare didattica collaborativa e lavori di gruppo o dove semplicemente condividere contenuti propri.
- Un'area dove creare esercizi avanzati (9 tipologie di domanda diverse), da proporre anche in tempo reale.
- Un'area di Aula Virtuale: uno spazio virtuale in cui il Tutor e gli Studenti interagiscono in audio/video/contenuti sulla scrivania virtuale del PC. I contenuti possono essere strutturati in più pagine, contenenti testo, elementi grafici, pagine pdf, immagini, mappe concettuali etc.

Sono schematizzate di seguito le funzionalità della piattaforma LMS e la sua interconnessione ai sistemi esterni (Portale della Fornitura e Sistemi di Gestione):



Figura 3 – Funzionalità del servizio LMS



Parametri di valutazione economica

la Modalità di remunerazione del servizio è "a canone (licenza su base mensile)".

Ai fini della valutazione economica è presentata una quotazione [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi, relativi alla fascia di appartenenza dell'utente:

- Fascia Small (da 1 a 50 utenti): [1 utente con corsi illimitati]
- Fascia Medium (da 51 a 250 utenti): [1 utente con corsi illimitati]
- Fascia Large (da 251 a 500 utenti): [1 utente con corsi illimitati]
- Fascia Extra Large (oltre i 500 utenti): [1 utente con corsi illimitati]

Il Fornitore garantisce l'applicazione di uno sconto del 5%, da applicarsi alla quotazione del prezzo unitario dell'utenza di fascia Large, per tutte le Amministrazioni che complessivamente abbiano superato i 500 (cinquecento) utenti registrati, da applicare agli utenti che eccedano tale soglia.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire l'applicazione di una scontistica del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario offerto per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che



sottoscriveranno un ordine del servizio "SaaS – Collaborazione: Learning Management System" con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, ed in particolare attraverso:

- la selezione del numero di utenti da abilitare all' utilizzo del servizio

Nella definizione del Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione potrà chiedere supporto per la fase di avviamento (Phase-in) per:

- il caricamento preliminare delle utenze.

L'ordine di acquisto del servizio "SaaS – Collaborazione" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.14. SERVIZIO SAAS – COLLABORAZIONE: ENTERPRISE SOCIAL NETWORKING

Il servizio di Enterprise Social Network, basato anch'esso, come i servizi Produttività Individuale e Collaboration – File Sharing, sulla piattaforma Liferay Portal, offre all'Amministrazione la possibilità di

- aumentare la produttività interna e la collaborazione, condividendo informazioni attraverso strumenti come blog, wiki, forum, chat, team workspace e librerie di documenti;
- migliorare l'efficienza dei processi interni attraverso la creazione e la diffusione di applicazioni dell'organizzazione (es. workflow personalizzati).

Il servizio risponde all'esigenza di dotare strumenti efficienti di collaborazione gli addetti ed i responsabili della PA, in una logica moderna che preveda strumenti affini alla interazione "social". Pertanto, insieme agli altri strumenti di collaborazione o autonomamente, questo servizio è di supporto alla interazione arricchita in ambito dei gruppi di lavoro negli scenari più svariati, dalla ricerca scientifica alla scuola, piuttosto che nell'ambito della attività politico-istituzionale o nella protezione civile.

Nel dettaglio, tale servizio consente agli utenti di:

- creare e gestire profili personali e un proprio sito personale in cui sono riportati gli interessi, le informazioni, le attività, gli argomenti e le conversazioni relative all'utente;
- gestire aggiornamenti sullo "stato personale" tramite applicativi di bacheca personale;
- seguire tramite feed – tag discussioni e ricevere notifiche al verificarsi di cambiamenti sugli oggetti seguiti;
- condividere informazioni tra utenti e gruppi, attraverso la chat integrata nella piattaforma;
- avere accesso a siti di community per seguire attività, documenti o persone, in modo da poter organizzare comunicazioni e attività condivise;
- condividere informazioni tramite blog o microblog con dinamiche di social network,;
- ricevere gli aggiornamenti attraverso notifiche (per gli utenti che seguono il blog).
- iscriversi a delle newsletter per essere informati settimanalmente su quanto avvenuto all'interno di siti seguiti;
- creare e gestire notifiche di portale in modo personalizzato.



- accedere a librerie della piattaforma per la raccolta dei contenuti, per tipologia, con distribuzione, protetta per utente o per gruppo di utenti, dei contenuti stessi configurati con livelli autorizzativi diversi.
- creare report ad hoc su utenti e/o gruppi di utenti tramite l'export di informazioni di auditing sul comportamento degli utenti e sull'utilizzo del servizio (per profilo di tipo Amministratore del Referente tecnico).

La soluzione di Newsfeed, inclusa nel servizio, consente di aggregare informazioni e aggiornamenti relativi ad argomenti, documenti, siti e persone seguite dall'utente.

Inoltre, all'interno della soluzione è possibile creare dei siti di Progetto che consentono alle persone di un'organizzazione di collaborare con efficienza su progetti semplici, in un'ottica di "social Project Management". I manager di progetto possono controllare rapidamente l'andamento di un progetto e i membri del team hanno la possibilità di capire il ruolo del loro lavoro nel contesto complessivo. I siti di progetto permettono anche ai team di visualizzare e condividere dati, documenti e comunicazioni rilevanti

E' possibile anche gestire community e gruppi per organizzare comunicazioni e attività condivise tramite un sito community che rende disponibile un'esperienza di forum.

L'utilizzo dell'Enterprise Social Networking verrà facilitato da un template di servizio preconfigurato, , che prevede:

- template di ambiente con siti (aree personali, di gruppo, di progetto) e librerie, con funzionalità di gestione dei contenuti;
- tutorial di utilizzo;
- logo e colori sociali standard (a scelta tra 4 colori predefiniti);

Ulteriori personalizzazioni grafiche possono essere realizzate a progetto

Per questo servizio, il Referente Tecnico tramite la console unica di gestione potrà definire utenti con almeno tre tipi di profilo (Base, Avanzato e Full), per consentire un utilizzo granulare delle funzionalità della piattaforma:

- Utente Base: possiede un sito personale e può seguire utenti all'interno della community;
- Utente Avanzato: oltre alle caratteristiche dell'utente base, ha accesso ai siti di community e può gestire tag/feed all'interno della community stessa;
- Utente Full: oltre alle caratteristiche dell'utente Avanzato, ha accesso alle funzioni specifiche di gestione progetti.

Parametri di valutazione economica

la Modalità di remunerazione del servizio è "a canone (licenza su base mensile)".

Ai fini della valutazione economica è presentata una quotazione [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi, relativi alla fascia di appartenenza dell'utente:

- Fascia Small (da 1 a 250 utenti): [1 utente]
- Fascia Medium (da 251 a 500 utenti): [1 utente]
- Fascia Large (da 501 a 1000 utenti): [1 utente]
- Fascia Extra large (oltre 1000 utenti): [1 utente]



Il Fornitore garantisce l'applicazione di uno sconto del 5%, da applicarsi alla quotazione del prezzo unitario dell'utenza di fascia Large, per tutte le Amministrazioni che complessivamente abbiano superato i 1.000 (mille) utenti registrati, da applicare agli utenti che eccedano tale soglia.

Il Fornitore garantisce inoltre l'applicazione di una scontistica del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario offerto per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio "SaaS – Collaborazione: Enterprise Social networking" con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, ed in particolare attraverso:

- la selezione del numero di utenti da abilitare all'utilizzo del servizio

Nella definizione del Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione potrà chiedere supporto per la fase di avviamento (Phase-in) per:

- il caricamento preliminare delle utenze;
- il caricamento preliminare di dati pregressi

L'Amministrazione potrà inoltre richiedere i seguenti servizi opzionali, valorizzabili attraverso i servizi di Cloud Enabling:

- Collegamento al Directory Aziendale
- Integrazione con Sistemi di Posta Elettronica
- Personalizzazione del tema del Sito
- Personalizzazione del Logo
- Integrazione con Sistemi di Unified Communication
- Integrazione con Applicazioni di Project Management

L'ordine di acquisto del servizio "SaaS – Collaborazione: Enterprise Social Networking" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.15. SERVIZIO SAAS – CONSERVAZIONE DIGITALE

La conservazione digitale dei documenti è un elemento centrale nelle strategie di dematerializzazione dei supporti e dei processi della Pubblica Amministrazione, volte a supportare l'efficientamento dell'operato, la sicurezza nell'interazione e la garanzia della validità dei documenti nel tempo che i procedimenti delle Pubbliche Amministrazioni necessitano. Con la presente soluzione il Fornitore selezionato mette a disposizione tutti gli strumenti per aderire alle normative a riguardo, come ad es.:

- Artt. 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale
- Regole tecniche indicate nel DPCM 2013/03/12 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4.
- Circolare AGID 10 aprile 2014, n. 65 – «Accreditamento e vigilanza conservatori».
- La normativa riguardante la fatturazione elettronica verso le PA



Nel servizio è inclusa la delega della responsabilità della conservazione al fornitore, che in questa funzione metterà a disposizione della Amministrazione Contraente il "Manuale della Conservazione" standard, come meglio descritto in seguito. Il servizio è realizzato in completa modalità outsourcing con erogazione "as a Service", ed è mantenuto in costante aderenza alle disposizioni normative di riferimento.

Il fornitore è un conservatore accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale in ragione dell'adozione dei più elevati requisiti di qualità e sicurezza nella conservazione dei documenti informatici.

Caratteristiche del servizio

Il funzionamento del sistema prevede la ricezione dei pacchetti di versamento generati dai sistemi dell'Amministrazione contraente e la produzione dei pacchetti di archiviazione e di distribuzione conformi a tutti i requisiti posti dalla normativa per l'esibizione dei documenti informatici, arricchendo le informazioni che accompagnano i dati conservati e tracciando tutte le attività che li riguardano.

Ogni Amministrazione cliente ha a disposizione uno specifico spazio di archiviazione la cui dimensione viene stabilita in fase di Piano dei Fabbisogni come meglio specificato di seguito.

L'accesso al sistema di Conservazione digitale è regolato in funzione dei seguenti profili:

- gli "utenti produttori" dell'Amministrazione sono coloro che producono i documenti da conservare e che generano e inviano i pacchetti di versamento al sistema di conservazione;
- gli "utenti visori" sono quelli abilitati ad esibire i documenti conservati a fini legali, e che a questo scopo richiedono la generazione di pacchetti di distribuzione.

Il processo è gestito dal Fornitore che trasforma i pacchetti di versamento in pacchetti di archiviazione.

Il Fornitore acquisisce i documenti - nativamente digitali o frutto di un processo di dematerializzazione - per archivarli su supporti idonei, procede alla chiusura del procedimento di conservazione attraverso l'apposizione della firma digitale e della marca temporale da parte del Responsabile del procedimento di Conservazione Digitale ed avvia le procedure per il reperimento e la consultazione a norma attraverso il portale web.

Il servizio mette a disposizione del Cliente:

- Un'infrastruttura di accesso multicanale al servizio per l'invio dei pacchetti dati
- Un'interfaccia web che permette di inviare, indicizzare, consultare ed esibire a norma i documenti
- Un procedimento di conservazione con garanzia di leggibilità nel tempo dei documenti e di aderenza alla normativa vigente.

In particolare, il servizio è interoperabile con i formati di documenti digitali (produttività individuale, imaging etc...).

È possibile definire nuove classi documentali "custom" per rispondere ad esigenze specifiche delle Amministrazioni.

Accesso multicanale al servizio

La funzionalità multicanale di accettazione permette di inviare i documenti da conservare in tre diverse modalità:

- Manuale, basata su interfaccia web



L'utente, dopo l'eventuale scansione del cartaceo, seleziona dal portale dedicato al servizio la tipologia documentale di riferimento (ad esempio "Fatture attive" o "Registro giornaliero di protocollo"), in modo da classificare correttamente il documento per la successiva elaborazione e gestione e ne esegue l'upload in modalità sicura.

In questa modalità, gli sarà richiesto di associare le relative chiavi di indicizzazione necessarie per il recupero e la visualizzazione.

- Integrata, mediante scambio di flussi FTP sicuro

Il Cliente invia i documenti, tramite un canale FTP sicuro, nell'area dedicata predisposta dal Fornitore. Nell'invio sono inclusi, oltre ai documenti, i dati di indicizzazione organizzati secondo le specifiche indicate dal Fornitore stesso. Le successive fasi di elaborazione e gestione vengono in questo modo eseguite in modalità automatica.

- Interattiva, tramite interfaccia web service

L'utilizzo delle web service consente di poter richiamare il servizio direttamente da applicazioni terze in completa trasparenza nei confronti degli utenti finali.

Interfaccia web

L'interfaccia web consente al Cliente di seguire tutte le fasi di lavorazione del processo ed accedere a tutte le funzioni per la gestione dei propri documenti senza installare alcun software aggiuntivo sulla postazione di lavoro, ed in particolare: Caricare, Visualizzare l'elenco dei documenti caricati, Classificare, Indicizzare, ricercare, consultare, esibire a norma i documenti conservati.

Attraverso questa funzionalità è possibile, verificare il contenuto del documento e l'insieme delle informazioni indispensabili ai fini della verifica di autenticità e integrità del documento, quali l'impronta informatica, la firma e la marca temporale.

Il servizio prevede la configurazione da parte del Fornitore di:

- 1 utenza di Amministratore (Referente Tecnico)
- Un massimo di 3 utenti con il profilo di "visore"
- 5 tipologie documentali con set di chiavi di indicizzazione predefinite, da intendersi come documenti con caratteristiche univoche (es. fatture attive, fatture passive, registro giornaliero di protocollo, ecc.), stesse chiavi di indicizzazione e medesimi tempi di conservazione digitale.

Console di gestione del servizio

Attraverso la console di gestione dello specifico servizio, il Referente tecnico dell'Amministrazione è in grado ad esempio di monitorare il servizio, visualizzando sia lo spazio consumato e il residuo rispetto a quanto contrattualizzato, sia le richieste e le operazioni svolte insieme ai rispettivi stati di lavorazione.

Il procedimento di conservazione

Le attività alla base del procedimento di conservazione rappresentano il cuore del servizio assicura che i documenti vengano conservati nel rispetto delle norme in vigore.



La verifica di integrità, già effettuata in fase di validazione, verrà ripetuta periodicamente al fine di garantire, in tutta sicurezza, l'integrità e l'inalterabilità del documento nel tempo, confrontando l'impronta attuale con quella contenuta nell'indice di conservazione e fornita a suo tempo dal Cliente produttore. Tale funzionalità assolve i requisiti di verifica periodica della leggibilità dei documenti, come enunciati dalla normativa vigente.

Le fasi del procedimento di conservazione possono essere così sintetizzate:

- l'utente invia (via portale web o web service o FTP sicuro) i documenti con i relativi indici
- i documenti vengono validati e quindi accettati attraverso uno specifico processo di lavorazione; nel caso in cui la validazione non andasse a buon fine, viene emessa una notifica al Cliente;
- i documenti validati vengono caricati sul sistema di gestione documentale;
- i documenti vengono raccolti in "pacchetti di archiviazione" per i quali viene creato il relativo file indice;
- viene attiva la richiesta di marca temporale e firma digitale alla Certification Authority;
- il sistema di Certification Authority restituisce il file indice con la marca temporale e firma digitale;
- il servizio di conservazione associa la marca temporale e firma digitale al pacchetto di archiviazione;
- il pacchetto di archiviazione viene chiuso e reso disponibile per l'esibizione a norma sotto forma di "pacchetto di distribuzione".

Acquisizione di documenti conservati pregressi

Nel caso l'Amministrazione utilizzi già processi di conservazione digitale, la piattaforma è in grado di importare dati conservati in conformità alla norma vigente (DPCM 3/12/2013) nel formato standard UNI.SInCRO. La verifica di tali conformità è preventiva rispetto all'accettazione dei dati conservati da migrare.

Responsabilità del procedimento di Conservazione digitale

Il Responsabile del procedimento di conservazione risponde della corretta conservazione dei documenti nei confronti del Cliente, conformemente a quanto stabilito nelle regole tecniche, e quanto sancito dalla procedura riportata nel "modulo di affidamento del procedimento di conservazione digitale" che viene siglato con l'Amministrazione. Pertanto le firme, le marche e le operazioni utili e necessarie alla conservazione verranno effettuate ad opera del responsabile del procedimento di conservazione del Fornitore del servizio.

Tenuta del manuale della conservazione

Il manuale della conservazione costituisce uno strumento indispensabile ai fini organizzativi e procedurali per la conservazione dei documenti informatici: il Fornitore del servizio, in qualità di conservatore accreditato delegato dal Cliente, ne garantisce la corretta tenuta e l'aggiornamento rendendolo disponibile all'interno del sito web dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

Il documento riporta le informazioni rilevanti sulle entità coinvolte nel procedimento di conservazione, le competenze attribuite al responsabile della conservazione e ai suoi eventuali delegati e descrive nel dettaglio operativo il procedimento di conservazione implementato e tutti gli adempimenti posti in essere per il rispetto degli obblighi di legge e per l'aderenza agli standard di riferimento descritti dalla normativa tecnica.



Nel documento sono indicate le modalità di implementazione del procedimento di conservazione, i metodi operativi, il processo di apposizione della firma digitale e della marca temporale e tutti gli aspetti procedurali con particolare attenzione alle caratteristiche logiche, fisiche e tecnologiche

Parametri di valutazione economica

La Modalità di remunerazione del servizio “SaaS - Conservazione digitale” è “a canone (risorse su base annuale)”.

Ai fini della valutazione economica del servizio “SaaS – Conservazione digitale” è presentata una quotazione [€/anno] per ciascuno dei seguenti elementi:

- Fascia Small - Risorse Storage fino a 10GB: [1 GB]
- Fascia Medium - Risorse Storage da 11 GB a 100 GB: [1 GB]
- Fascia Large - Risorse Storage da 101 GB a 500 GB: [1 GB]
- Fascia XLarge - Risorse Storage da 501 GB a 1.000 GB: [1 GB]
- Fascia XXLarge - Risorse Storage da 1.001 GB a 10.000 GB: [1 GB]
- Fascia XXXLarge - Risorse Storage da 10.001 GB a 30.000 GB: [1 GB]
- Fascia ULTRA—Risorse Storage oltre i 30.001 GB: [1 GB]

Il Fornitore garantisce l' applicazione di uno sconto del 5%, da applicarsi alla quotazione del prezzo unitario delle risorse di Fascia Large, per tutte le Amministrazioni che complessivamente abbiano superato l' acquisto di 500 GB, da applicare ai GB che eccedano tale soglia.

Il Fornitore inoltre garantisce l' applicazione di uno sconto del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/anno] del prezzo unitario offerto per l' insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio “SaaS – Conservazione digitale” con una durata uguale o superiore a 36 (trentasei) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio “SaaS – Conservazione digitale” è acquistabile dall' Amministrazione tramite la compilazione del piano dei Fabbisogni, ed in particolare attraverso:

- la selezione della quantità di storage sulla base alle proprie esigenze operative.

Nella definizione del Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione potrà chiedere supporto per la fase di avviamento (Phase-in) per:

- il caricamento preliminare di dati pregressi

L'Amministrazione potrà inoltre richiedere i seguenti servizi opzionali, valorizzabili attraverso i servizi di Cloud Enabling:

- la quantità di spazio di conservazione richiesto;
- quali modalità attivare di invio (una o più di una);
- quali tipologie di documenti trattare (una o più di una);
- la presenza o meno di classi documentali “custom”
- il numero di utenti “visori” che utilizzeranno il servizio.

L'ordine di acquisto del servizio “SaaS – Conservazione digitale” deve avere una durata minima di dodici mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.



2.16. SERVIZIO SAAS – ANALISI DATI E REPORTISTICA

La soluzione SaaS di Analisi dati e reportistica è intesa a mettere le Amministrazioni in grado di modellare e manipolare dati e informazioni provenienti da fonti eterogenee (siti Internet, social network, dati pubblici, elaborazioni interne), in modo da poter estrarre indicatori e viste specifiche in forma di cruscotti o di report.

La soluzione si basa su due componenti, integrate e complementari:

- una componente di analisi e presentazione, in grado di generare report e cruscotti a partire dalle informazioni presenti in qualsiasi database – implementata con il prodotto open source Pentaho Business Analytics;
- un database specializzato per i processi di "data analytics", ossia una piattaforma di gestione dati multi-tier progettata per ospitare informazioni in grandi quantità e in diversi formati, particolarmente adatta al reporting analitico su grandi volumi.

L'aspetto caratterizzante della soluzione è la flessibilità. L'Amministrazione può decidere di:

- utilizzare solo la componente di analisi e presentazione, facendola operare su un qualsiasi database disponibile nella propria organizzazione o all'esterno;
- utilizzare anche il database specializzato fornito, per guadagnare:
 - maggiore capacità di memorizzazione dati;
 - maggiore efficienza nell'esecuzione delle query (e in generale di tutte le operazioni di manipolazione dati);
 - possibilità di operare direttamente su qualsiasi tipo di dati, anche "semistruutturati", ossia non organizzati secondo un modello formale relazionale ma dotati di tag o separatori in grado di rappresentare la semantica del dato (struttura autodescritta): es., XML, JSON, ecc.

La console web fornita da Pentaho Business Analytics consente all'utente di accedere, analizzare e visualizzare informazioni provenienti da un database, utilizzando molteplici tipi di rappresentazione dei dati, dalle più tradizionali (elenchi) alle più "spinte" dal punto di vista grafico, con varie possibilità di aggregazione, affiancamento e sovrapposizione di più elementi di rappresentazione. Lo strumento dà la possibilità di configurare passi di esecuzione condizionali sulle query dati, o passi di attesa collegati ad eventi specifici (impostabili tramite un'interfaccia grafica), con la gestione completa delle notifiche sulle varie fasi di esecuzione delle analisi.

La combinazione di tutte queste funzionalità in modalità visuale consente di "assemblare" attività di analisi ("analytics jobs") molto sofisticate, relazionate fra loro anche in un contesto di basi dati multiple. L'utente può alterare dinamicamente gli schemi dei dati, aggiungendo o eliminando colonne e tabelle, e adattare le attività di caricamento dei dati alle varie necessità senza la necessità di ricorrere a script o programmi esterni per normalizzare o convertire strutture e dati.

Fra le funzioni a disposizione dell'utente, citiamo:

- analisi visuale interattiva, con possibilità di inserire filtri, raggruppare i dati per determinati valori di un attributo particolare, "zoomare" tramite drill down su più livelli, ecc.;
- varie modalità di visualizzazione interattiva, incluse rappresentazioni ad istogrammi, bolle, griglie, funzioni a più dimensioni, su diverse dimensioni (tempo, prodotti, geografie, ecc.);
- analisi predittiva tramite algoritmi di classificazione, regression, clustering e regole associative
- funzionalità di "point and click configuration" per il caricamento massivo, con possibilità di sfruttare anche query già elaborate da precedenti attività o progetti in modo trasparente;
- possibilità di analisi del tipo "what if";



- interfaccia ETL Drag & Drop ottimizzata per il DB Vertica, in grado di ridurre tempi e complessità nell'integrazione dei dati;
- generazione di cruscotti evoluti, composti da viste di diverso tipo su insiemi di dati selezionabili, navigabili secondo regole predefinite;
- disegno e produzione di reportistica interattiva, con possibilità di output nei formati più diffusi (HTML/XHTML, XML, XSL/XSLX, CSV, PDF, DOC/RTF, ODT, ecc.) e con l'opzione di inserire codici a barre ed elementi grafici.
- dimensionamento dello spazio disco minimo da assegnare a ciascun utente pari ad almeno 500 MB.

Le funzionalità sono accessibili via Open API per l'integrazione con i sistemi dell'Amministrazione.

Parametri di valutazione economica

La Modalità di remunerazione del servizio "SaaS - Analisi dati e reportistica" è "a canone (licenza su base mensile)".

Ai fini della valutazione economica del servizio "SaaS – Analisi dati e reportistica in cloud" è presentata una quotazione [€/mese] per ciascuno dei seguenti elementi:

- Fascia Small (da 1 a 10 utenti): [1 utente]
- Fascia Medium (da 11 a 20 utenti): [1 utente]
- Fascia Large (da 21 utenti fino a 50 utenti): [1 utente]
- Fascia XLarge (da 51 a 100 utenti) [1 utente]
- Fascia XXLarge (Utenti oltre 100): [1 utente]

Il Fornitore garantisce l' applicazione di uno sconto del 5%, da applicarsi alla quotazione del prezzo unitario dell'utenza di fascia XLarge, per tutte le Amministrazioni che complessivamente abbiano superato i 100 (cento) utenti registrati, da applicare agli utenti che eccedano tale soglia.

Il Fornitore inoltre garantisce l'applicazione di uno sconto del 10%, da applicarsi alla quotazione [€/mese] del prezzo unitario offerto per l'insieme degli elementi del servizio acquisiti, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio "SaaS – Analisi dati e reportistica in cloud" con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, ed in particolare attraverso i seguenti step:

- selezione del numero di utenti da abilitare all' utilizzo del servizio
- scelta di utilizzare solo la componente di analisi e presentazione
- scelta di utilizzare anche il database specializzato

Nella definizione del Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione potrà chiedere supporto per la fase di avviamento (Phase-in) per:

- il caricamento preliminare delle utenze;
- il caricamento preliminare di dati pregressi



L'ordine di acquisto del servizio "SaaS – Analisi dati e reportistica in cloud" deve avere una durata minima di 6 (sei) mesi. Il Fornitore ha facoltà di accettare ordini con valori inferiori a quanto sopra indicato.

2.17. SERVIZI DI CLOUD ENABLING

I Servizi di Cloud Enabling sono servizi professionali finalizzati a supportare l'Amministrazione nei progetti di Cloud Transformation al fine di utilizzare le risorse ed i servizi previsti dal Contratto Quadro.

Il servizio è fornito attraverso l'impiego di specifiche figure professionali.

Descrizione del Servizio

Di seguito alcune delle possibili finalità del servizio di Cloud Enabling:

- introduzione del paradigma cloud nell'ambito della loro infrastruttura tecnologica;
- virtualizzazione di infrastrutture fisiche nell'ambito dei CED privati delle Pubbliche Amministrazioni (migrazione Physical-to-Virtual);
- implementazione di progetti di natura "ibrida" utilizzando i CED delle Pubbliche Amministrazioni e le soluzioni infrastrutturali messe a disposizione dal Contratto Quadro (ad es.: soluzioni di Disaster Recovery);
- utilizzo di soluzioni infrastrutturali ed applicative "as a Service" e di implementazione di progetti complessi cloud nativi attraverso le soluzioni del Presente Contratto Quadro;
- porting delle applicazioni delle Amministrazioni per l'utilizzo in ambienti Cloud

In particolare le principali attività sono di seguito elencate:

- analisi costi/benefici e fattibilità
- progettazione di virtual data center/ VM
- configurazione di virtual data center / VM
- supporto per la definizione e configurazione delle policy di backup/restore
- supporto per la progettazione di Virtual Private Cloud e di Virtual Data Center (comprensivo di progettazione di infrastrutture tecnologiche ad uso dei Poli regionali) tutorship.
- cloud compliancy della componente applicativa

Parametri economici

La Modalità di remunerazione del servizio "Servizi di Cloud Enabling" è "a corpo [gg/pp]".

Ai fini della valutazione economica dei servizi professionali si utilizzano le quotazioni della tariffa per Giorno Persona delle Figure Professionali previste:

- Capo Progetto;
- IT Architect Senior;
- Specialista di tecnologia/prodotto;
- Sistemista Senior.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio è acquistabile dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, ed in particolare attraverso:



- Indicazione del numero di giorni/Uomo di servizi professionali.

2.18. SERVIZIO MANAGED SERVICES

Descrizione del servizio

Il servizio nasce dalla necessità di offrire in modalità gestita i servizi infrastrutturali SPC Cloud lotto 1, la cui erogazione base è in modalità unmanaged. I servizi infrastrutturali che possono essere forniti in modalità gestita sono:

- VM
- VDC
- PaaS

Inoltre, in abbinamento ai Managed Services, le Amministrazioni possono estendere l'orario di copertura del servizio dalla finestra standard alla modalità H24..

Requisiti funzionali

I servizi managed sono applicabili ai servizi VM, VDC e PaaS contrattualizzati esclusivamente a canone e devono essere applicati a tutti i componenti IaaS e PaaS di uno specifico contratto, in particolare l'uso di servizi Managed nel contesto VDC implica l'utilizzo di servizi managed per tutto il VDC.

Il servizio è incompatibile con l'opzione di Protezione Avanzata.

Il servizio può essere fornito nell'ambito dei seguenti scenari in cui si può trovare l'Amministrazione:

- 1) Nuovo progetto di attivazione di un ambiente IaaS / PaaS con richiesta contestuale di servizio managed
- 2) Ambiente IaaS / PaaS già in esercizio in modalità unmanaged per il quale l'Amministrazione richiede di trasformare l'erogazione del servizio in modalità managed

Per quanto riguarda gli ambienti S.O. e/o Middleware questi potranno essere forniti in ambito catalogo SPC Cloud lotto 1 IaaS e PaaS oppure l'Amministrazione potrà utilizzare i SW acquisiti autonomamente purché corrispondenti a quelli previsti nel catalogo SPC.

Entrambi gli scenari, richiesti mediante un piano dei fabbisogni, sono soggetti ad una verifica di fattibilità il cui output è rappresentato dal relativo progetto dei fabbisogni

I servizi Managed si dividono in sette profili:

- Due profili per i sistemi operativi (IaaS – VM e VDC):
 - o IaaS Managed " Entry Level" (VM con s.o. Window)
 - o IaaS Managed " Premium Level"(VM con s.o. Linux)
- Cinque profili per i solution stack (PaaS):
 - o PaaS Managed Web (VM con lo stack applicativo Web Server)
 - o PaaS Managed Application (VM con lo stack applicativo Application Server)
 - o PaaS Managed Database Standard (VM con lo stack applicativo Database Server – Oracle Standard Edition)
 - o PaaS Managed Database Enterprise (VM con lo stack applicativo Database Server – Oracle Enterprise Edition)
 - o PaaS Managed Monitoring (VM con lo stack applicativo Monitoring Server)



Il prerequisito per l'erogazione dei servizi Managed proposti è la presenza, all'interno dell'ambiente dell'Amministrazione, dei sistemi operativi e dei solution stack certificati su Farm Openstack, riportati nel catalogo SPC Cloud Lotto 1; deve esserci corrispondenza con le versioni dei SW gestibili e con le configurazioni minime delle singole VM in termini di vCPU, RAM e spazio disco.

I servizi Managed possono essere erogati anche nel caso in cui la proprietà del SW sia dell'Amministrazione.

In fase di redazione del Progetto dei Fabbisogni, sarà puntualmente verificata la fattibilità e l'esercibilità.

L'opzione Managed Services non prevede la gestione dell'ambiente applicativo che rimane in carico all'Amministrazione.

Nel seguito vengono riportati i service element di cui si compongono i managed services:

- Servizi mandatori di startup:
 - Startup Sistema Operativo
 - Startup Middleware (per i profili riferiti ai Solution Stack – PaaS)
 - Servizi professionali di assessment, progettazione esecutiva, e personalizzazione
- Servizi di gestione:
 - System Management
 - System Fault & Performance Monitor
 - Middleware Management (per i profili riferiti ai Solution Stack – PaaS)
 - Middleware Fault & Performance Monitor (per i profili riferiti ai Solution Stack – PaaS)
 - Backup & Restore
 - SLA Monitoring & Reporting
 - Service Management
- Servizi Opzionali:
 - Pacchetti aggiuntivi di standard Change
 - Complex Change
 - Estensione H24 del servizio Managed

Di seguito una breve descrizione dei service element che fanno parte dei managed services.

Startup Sistema Operativo

Le attività di start-up sono relative alla configurazione standard del singolo sistema operativo, eventuali configurazioni personalizzate (ad esempio: configurazione di più nodi in cluster) vengono definite e valutate in fase di definizione del Progetto dei Fabbisogni e possono essere valorizzate con i servizi di Cloud Enabling già previsti nel Contratto Quadro.

System Management

Gestione ordinaria e straordinaria dei sistemi virtuali e dei sistemi operativi dell'Amministrazione. Viene effettuata la gestione degli incident e il ripristino dei sistemi in caso di fault, nella finestra di erogazione del servizio. Vengono gestiti i problem, create/gestite le utenze, gestiti i log di sistema e verificate le eventuali irregolarità, vengono gestiti i cambiamenti da apportare alla configurazione del sistema operativo ed effettuato periodicamente il patching, con periodicità semestrale.

System Fault & Performance Monitor

Il servizio prevede:



- Installazione, definizione e configurazione degli agent necessari per il monitoraggio, l'audit e il configuration management;
- Il controllo, tramite i sistemi di system management, degli eventi critici, lo stato dei processi, le performance, l'utilizzo delle risorse.

Startup Middleware

Il servizio si applica ai profili relativi ai solution Stack (PaaS) e prevede::

- gestione gli incident, con attivazione delle procedure e degli strumenti necessari per il ripristino del servizio;
- restore in caso di failure di sistema;
- gestione e risoluzione dei problemi;
- creazione e gestione delle utenze per l'accesso al middleware;
- gestione dei log del middleware e verifica le eventuali irregolarità.
- Patching con periodicità semestrale

Middleware Fault & Performance Monitor

Il servizio è orientato al monitoraggio del sw del solution stack. Viene effettuata la sorveglianza del corretto funzionamento delle componenti del servizio a livello del solution stack gestito e vengono controllati gli eventi critici, lo stato dei processi, le performance, l'utilizzo delle risorse, vengono avviati proattivamente le azioni di ripristino per prevenire un eventuale degrado del servizio, e attivati, se previsto, fornitori esterni deputati all'indagine e alla risoluzione del problema

Backup & Restore

I servizi managed delle VM prevedono il Backup & Restore dei sistemi gestiti a seconda del profilo attivato.

Il servizio prevede una retention massima di 90 giorni. L'Amministrazione può richiedere Backup & Restore totali o parziali nelle modalità change standard all'interno del profilo prescelto. Le richieste vengono evase esclusivamente all'interno della fascia oraria base: lun-ven 08:30-17:30 e sab 08:30-14:00; escluso festivi.

Il servizio di backup e restore descritto, relativamente alle VM oggetto dei servizi managed, andrà in sostituzione di un eventuale servizio BaaS unmanaged configurato in precedenza, in quanto non è possibile la gestione contemporanea degli stessi sistemi da parte dell'RTI e dell'Amministrazione.. Pertanto per poter garantire l'erogazione della componente di Back&Restore, l'Amministrazione dovrà contrattualizzare obbligatoriamente il servizio BaaS già previsto a catalogo SPC-Cloud per acquisire i volumi necessari per il backup. Tale servizio BaaS non verrà gestito dal Cliente ma sarà gestito all'interno dei servizi managed.

Service Management

Supporto alla ideazione, sviluppo ed erogazione dei servizi mediante la figura del Project Service Manager (d'ora in poi PSM). Il PSM è presente durante l'intero ciclo di vita del servizio, suddiviso in quattro fasi: ideazione; transizione e messa in funzione ed erogazione.

Nella fase di ideazione il PSM partecipa alla fase di disegno del servizio. Nella fase di transizione e messa in funzione il PSM ricopre nella fase di delivery il ruolo del project manager, è quindi responsabile verso l'amministrazione della pianificazione e dei deliverable di progetto. Cura quindi il testing e il rilascio in esercizio. Nella fase di esercizio, il PSM



assume il ruolo di garante, nei confronti dell'amministrazione, della qualità del servizio erogato, sia in termini di rispetto degli SLA concordati, sia più in generale della Customer Satisfaction.

Il servizio di PSM viene erogato prevalentemente da remoto mediante call-conference o videoconferenze. E' prevista la possibilità di un incontro almeno trimestrale in occasione della consuntivazione sull'andamento del servizio.

Servizi professionali per l'assessment e progettazione esecutiva

Successivamente alla stipula del contratto esecutivo, tali servizi professionali saranno forniti per lo studio e l'assessment dell'ambiente dell'Amministrazione, la stesura del relativo progetto esecutivo, l'implementazione di eventuali personalizzazioni. L'impegno di tali risorse dipende dalla complessità dell'ambiente dell'Amministrazione e viene valutato ed esposto all'Amministrazione all'interno del progetto dei fabbisogni.

Change Standard e Change complesse

Il servizio prevede la gestione delle richieste di Change, la richiesta di cambiamenti può essere standard (Standard Change), complesso (Complex Change). Le istanze di cambiamento sul servizio vengono normalmente fatte dal Cliente attraverso una richiesta di cambiamento, tuttavia lo stesso fornitore può apportare cambiamenti sul servizio in casi particolari.

Le change standard possono essere classificate in due tipologie:

- Change di system management
- Change di middleware management.

Nelle opzioni IaaS Managed sono previste change di system management mentre nelle opzioni PaaS Managed sono previste tutte le tipologie di change sopra indicate.

Nel servizio base è previsto un numero max di change standard infrastrutturali giornaliere e mensili come di seguito riportato:

- Fino a 10 change al giorno per ogni architettura Cliente. Il numero indicato si riferisce a richieste di servizio per clienti con massimo 50 VM complessive contrattualizzate in modalità managed. Per le Amministrazioni che superano le 50 VM Managed non ci sono limitazioni giornaliere pertanto si concorderà di volta in volta con l'Amministrazione il piano dei change massivi
- Fino a 50 change all'anno per ogni VM gestita (sia IaaS che PaaS).

I change identici applicati a più VM (IaaS e PaaS) sono considerati come unico change e vanno ad erodere il totale change per una sola unità. Le change standard riguardanti il sistema operativo e i quattro solution stack (Web, Application, DB e Monitoring) sono comprese all'interno del servizio base e saranno erogate esclusivamente in orario base (lun-ven 08:30-17:30 e sab 08:30-14:00; escluso festivi) anche nel caso in cui l'Amministrazione acquisisca l'estensione H24. Qualora l'Amministrazione superi il numero di change previste, può acquisire pacchetti aggiuntivi come descritto nel par. relativo ai servizi opzionali.

Gli aggiornamenti dovuti a patch di sicurezza e di aggiornamento di release messi a disposizione dal Vendor sui prodotti standard in gestione sono inclusi nel servizio base.

Nella tabella seguente sono riportate le tipologie di change standard relative all'ambito del system management (change sui S.O) e del middleware management (change sui solution stack) previste nel servizio base.



Descrizione change	Ambito di applicazione
Creazione/Modifica regola firewall	System management
Modifica parametri configurazioni SO	Systemmanagement
Modifica configurazioni Middleware (web server, application server, DB, monitoring)	Middleware management
Gestione rotte statiche	System management
Ripristino configurazioni a seguito di malfunzionamenti SO	System management
Ripristino configurazioni a seguito di malfunzionamenti Middleware	Middleware management
Patching/fixing SO	System management
Patching/fixing Middleware	Middleware management
Gestione utenze SO	System management
Gestione utenze Middleware	Middleware management
Gestione delle risorse (Vcore, RAM, spazio disco)	System management
Gestione delle risorse (Vcore, RAM, spazio disco)	Middleware management
Gestire la configurazione di rete	System management
Gestire la configurazione di rete	Middleware management
Monitoraggio risorse	System management
Monitoraggio risorse	Middleware management

Eventuali richieste di change (incluse nella tabella precedente) per le quali l'Amministrazione necessita di una schedulazione in orario extra time, saranno gestite come change complesse. Per i dettagli si veda il paragrafo relativo ai servizi opzionali.

Indicatori di Qualità

Per misurare i Livelli di Servizio raggiunti, per i Managed Service saranno utilizzati esclusivamente gli Indicatori di Qualità riportati di seguito e declinati secondo quanto riportato nel documento "SPC Cloud LT1 Managed Service – specifiche di controllo":

- **IQ10** (già definito a pag. 15 "Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1") Tempo di risposta (percentuale di chiamate in ingresso gestite)
- **IQ11** (già definito pag. 15 "Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1") Tempo di presa in carico della singola richiesta
- **IQ12**, declinato negli indicatori IQ12a, IQ12b e IQ12c (già presenti nelle pag. 17-18 "Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1") Tempo di risoluzione



- **IQ21** (nuovo IQ definito a pag. 11 "SPC Cloud LT1 Managed Services- specifiche di controllo")
Tempestività nella evasione delle richieste di servizio (change standard)

Parametri economici

I servizi managed sono applicabili ai servizi VM, VDC e PaaS contrattualizzati esclusivamente a canone e devono essere applicati a tutti i componenti IaaS e/o PaaS appartenenti ad uno specifico contratto. La durata minima del contratto deve essere pari a 12 (dodici) mesi.

Il servizio Managed e l'opzione H24 NON sono compatibili con i servizi erogati a consumo..

I sette profili indicati nel paragrafo precedente hanno un canone mensile predefinito, la quotazione del servizio è per singola Virtual Machine. Anche gli ulteriori pacchetti aggiuntivi di change standard (cfr par. che segue) hanno un canone mensile predefinito.

La proposta economica del servizio Estensione H24 prevede un incremento del canone complessivo del servizio a cui si applica comprensivo anche delle opzioni e dei servizi managed aggiuntivi. L'ordine di acquisto del servizio Estensione H24 deve avere una durata identica a quella del servizio base a cui si applica.

Servizi Opzionali

In aggiunta al servizio base, sono previsti i seguenti servizi accessori:

- Estensione copertura oraria h.24
- Pacchetti aggiunti Change Standard
- Change complesse

Tali servizi, di seguito descritti, dovranno essere richiesti mediante opportuno Piano dei Fabbisogni. In particolare, i primi due in elenco possono essere richiesti nell'ambito dello stesso Piano dei Fabbisogni relativo ai servizi base.

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio Managed può essere ordinato esclusivamente per TUTTE le Virtual Machine contrattualizzate dall'Amministrazione nell'ambito di uno stesso contratto. Inoltre, per poter garantire l'erogazione della componente di Backup&Restore, l'Amministrazione deve obbligatoriamente contrattualizzare anche il servizio BaaS già previsto a catalogo SPC Cloud Lotto1 in funzione delle sue esigenze.

L'opzione Managed si deve applicare all'intera consistenza del Cliente che fa riferimento ad uno stesso contratto.

I servizi Managed Services sono acquistabili dall'Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con l'eventuale supporto del Fornitore, con specifica attenzione ai seguenti punti:

- selezione del tipo di profilo di gestione in base alla tipologia di VM e di servizio (IaaS/PaaS)
- necessità dell'opzione pacchetti aggiuntivi change standard
- necessità dell'opzione change complesse

L'ordine di acquisto del servizio Managed Services deve avere una durata minima di 12 (dodici) mesi.

E' garantita l'applicazione di uno sconto del 10%, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio Managed Services con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.



2.18.1. Estensione H24 Servizi Managed

L'assistenza e la gestione per i servizi managed è prevista nell'orario base: lun-ven 08:30-17:30 e sab 08:30-14:00; escluso festivi. E' possibile usufruire dell'estensione di copertura in orario H24, 365 giorni all'anno.

Le modalità di erogazione del servizio managed in estensione H24 sono le stesse di quelle previste in orario base ad eccezione di:

- gestione delle richieste di change standard.
- richieste di tipo informativo
- richieste di tipo amministrativo

Le tre categorie di richieste sopra indicate sono gestite solo in orario base (lun – ven 8:30 – 17:30; sab 8:30 – 14:00; escluso festivi). Qualora l'amministrazione necessiti comunque, per le change standard, di una schedulazione fuori dall'orario base queste sono da considerarsi come change complesse.

L'Amministrazione può richiedere contestualmente all'attivazione dei servizi managed l'estensione oraria all'H24 oppure richiedere l'estensione oraria all'H24 su servizi managed precedentemente contrattualizzati con l'orario base.

2.18.2. Pacchetti aggiuntivi change standard

In aggiunta alla numerosità delle change standard previste all'interno del servizio base, l'Amministrazione, può richiedere l'acquisizione di uno o più pacchetti aggiuntivi di change standard. Il pacchetto aggiuntivo è contrattualizzabile mediante specifico canone che si andrà a sommare al canone complessivo del servizio Managed e prevede un numero max di change standard infrastrutturali giornaliere e annue (in aggiunta a quelli base) come di seguito riportato:

- Fino a 10 change al giorno per ogni architettura Cliente con massimo 50 VM Managed (nessuna limitazione per le Amministrazioni che contrattualizzano più di 50 VM Managed IaaS o PaaS pertanto si concorderà di volta in volta con l'Amministrazione il piano dei change massivi).
- Fino a 50 change all'anno per ogni VM gestita dell'architettura Cliente.

2.18.3. Change complesse

Nell'ambito del processo di Change Management le richieste che non rientrano nell'ambito delle change standard sono classificate come Change Complesse: richieste non comuni (o comunque complesse) per le quali è necessaria la definizione delle attività da eseguire e la redazione di un piano dei fabbisogni specifico. Tali richieste necessitano di un flusso di approvazione più articolato che prevede il coinvolgimento di un Comitato di Change (CAB).

In questo caso è necessaria la stesura di un nuovo piano dei fabbisogni, con la definizione dell'effort necessario per realizzare la change, nonché di un progetto dei fabbisogni che ne attesti la fattibilità tecnica.

Inoltre, sono da considerarsi change complesse le richieste (all'interno della tabella delle change standard fornita nel par. requisiti funzionali) per le quali l'Amministrazione necessiti di una schedulazione in orario fuori dall'orario base. In questo caso l'Amministrazione può ricorrere all'utilizzo dei servizi di Cloud enabling.

Indicatori di Qualità

Per misurare i Livelli di Servizio raggiunti, per l'estensione H24 saranno utilizzati esclusivamente gli Indicatori di Qualità di seguito riportati e declinati secondo quanto riportato nel documento "SPC Cloud LT1 H24 Managed – specifiche del servizio):



- **IQ10** (già definito a pag. 15 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”) Tempo di risposta (percentuale di chiamate in ingresso gestite)
- **IQ11** (già definito pag. 15 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”) Tempo di presa in carico della singola richiesta
- **IQ12**, declinato negli indicatori IQ12a, IQ12b e IQ12c (già presenti nelle pag. 17-18 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”) Tempo di risoluzione
- **IQ21** (nuovo IQ definito a pag. 11 “SPC Cloud LT1 Managed Services- specifiche di controllo”)i Tempestività nella evasione delle richieste di servizio (change standard)

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio Estensione H24 può essere ordinato esclusivamente per TUTTE le Virtual Machine contrattualizzate dall’Amministrazione nell’ambito di uno stesso contratto per le quali sia in essere o si stia ordinando il servizio Managed.

L’opzione H24 si deve applicare all’intera consistenza del Cliente che fa riferimento ad uno stesso contratto sul quale è già attivo o si sta richiedendo l’opzione Managed..

L’Estensione H24 è acquistabile dall’Amministrazione mediante la compilazione del Piano dei Fabbisogni, con l’eventuale supporto del Fornitore, con specifica attenzione ai seguenti punti:

- selezione del tipo di profilo di gestione in base alla tipologia di VM e di servizio (IaaS/PaaS)
- necessità dell’opzione Estensione H24
- necessità dell’opzione pacchetti aggiuntivi change standard
- necessità dell’opzione change complesse

L’ordine di acquisto del servizio Estensione H24 deve essere pari a quello del servizio Managed associato.

E’ garantita l’applicazione di uno sconto del 10%, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio Managed Services con una durata uguale o superiore a 24 (ventiquattro) mesi.

2.19. SERVIZIO CaaS (Container as a Services)

Descrizione del servizio

Il servizio di tipo CaaS, nelle due accezioni, Enterprise Container as a Service (ECaaS) e Community Container as a Service (CCaaS), prevede l’erogazione alle Amministrazioni di una piattaforma per la gestione del ciclo di vita di servizi IT utilizzando la tecnologia Containers (Docker).

Il servizio è fornito in modalità gestita, ovvero è demandata al Fornitore la gestione della piattaforma secondo le modalità descritte nel seguito mentre l’Amministrazione avrà in generale in carico la gestione della componente applicativa.

Elementi della soluzione

La soluzione Container as a Service nasce dall’esigenza di offrire un servizio innovativo che permetta di:

- Supportare le necessità di utilizzo della tecnologia Container Docker;
- Abilitare l’adozione e l’uso di pratiche Agile e processi DevOps;



- Implementare un modello di gestione del ciclo di vita di un servizio IT in modalità Continuous Integration e Continuous Delivery a mezzo di Container;
- Abilitare l'uso pervasivo di architetture Microservices;
- Realizzare la piena indipendenza del servizio applicativo dall'infrastruttura sottostante con una immediata e piena portabilità dei servizi IT;
- Abilitare l'utilizzo del modello di Software Defined Infrastructure;
- Ottimizzare le risorse computazionali (compute);
- Accelerare i cicli di sviluppo, build, test e rilascio di un servizio IT.

L'offerta Container as a Service è disponibile in due modalità, **CCaaS** (Community CaaS) e **ECaaS** (Enterprise CaaS). La prima modalità utilizza solo elementi software con licenza Open Source e di conseguenza non comporta costi per la parte software. La seconda modalità utilizza sia soluzioni Open Source (a cui è legato un servizio di supporto con contratto commerciale) e proprietarie (a cui è legato un costo di supporto specifico). I costi relativi al software nella modalità ECaaS sono inclusi nel prezzo con cui viene offerto il servizio. Il diagramma seguente mostra più chiaramente le differenze tra le due modalità in relazione al software impiegato:

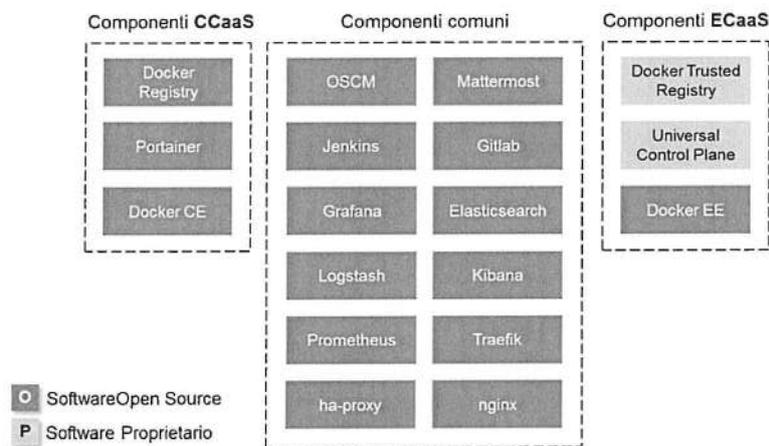


Figure 1 - Differenza tra CCaaS e ECaaS in termini di componenti software

Un utente SPC-Cloud nel richiedere la soluzione Container as a service ottiene un'istanza dedicata di una piattaforma di gestione Container che include un insieme molto articolato di strumenti e servizi utili a soddisfare i requisiti precedentemente esposti e a sfruttare al massimo questa tecnologia nel contesto di "use cases" come quelli già descritti. Di fatto la soluzione "Container as a Service" per SPC-Cloud permette un uso estremamente facilitato e automatizzato della tecnologia Container, in una prospettiva di abilitazione alle pratiche DevOps, evitando di dedicare tempo alle tematiche di impostazione, configurazione ed integrazione di un insieme esteso di strumenti tipicamente usati con i Container.

Tramite CCaaS o ECaaS è possibile perseguire un modello di gestione dei servizi applicativi in un'ottica end-to-end innovativa.

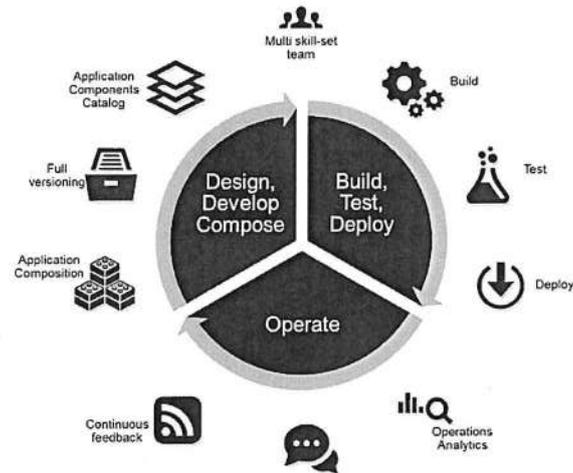


Figure 2 - Modello di gestione continuativo ed integrato dei servizi IT

Questo modello si basa sui seguenti principi di base:

- L'unità di erogazione è il servizio applicativo e non i singoli componenti di cui è composto. In questo modo diventa rilevante l'integrità dell'applicazione sia come soluzione che come gestione, dallo sviluppo all'operatività in produzione;
- L'esistenza di una modalità di interazione e collaborazione assistita tra i vari componenti dei gruppi di lavoro del cliente che usa una o più istanze del servizio CCaaS/ECaaS (basata su tecnologia ChatOps);
- Uso pervasivo di automazione e orchestrazione;
- Architettura modulare con integrazione dei vari componenti architetturali a mezzo di funzioni API;
- Indipendenza dall'infrastruttura: ad esempio poter migrare servizi applicativi "Containerizzati" dall'ambiente on-premise verso SPC-Cloud e viceversa, rapidamente e senza dover alterare le componenti applicative, le relative configurazioni applicative e di rete;
- Rilascio multi-infrastrutturale immediato: possibilità di alterare facilmente la configurazione di un servizio applicativo consentendo il rilascio di alcuni componenti su SPC-Cloud e altri su ambiente on-premise o anche su altre piattaforme Cloud (assumendo di disporre di ambienti abilitanti a Docker sulle varie piattaforme considerate);
- Tracciatura e logging – con "versioning" – di tutte le operazioni effettuate sulla piattaforma.

Il servizio Container as a service è reso disponibili dal Fornitore su SPC-Cloud secondo tre profili:

- ECaaS Business Enterprise
- ECaaS Business Standard
- CCaaS Business Standard

Il profilo ECaaS Business Enterprise si differenzia dal profilo ECaaS Business Standard per i livelli di servizi forniti dalla garanzia operativa.



I componenti di ciascun profilo sono riportati nella seguente tabella:

Profilo	Componenti	Nota
ECaaS Business Enterprise	Istanza Base a canone: 4 Nodi Swam Workers in cluster 6 Nodi Swam Managers 3 Nodi GFS 1 Nodo Service	
	Nodo aggiuntivo a canone: Nodo Swam Workers aggiuntivo	E' possibile aggiungere più nodi aggiuntivi
	Nodo aggiuntivo a consumo: Nodo Swam Workers aggiuntivo	E' possibile aggiungere più nodi aggiuntivi
ECaaS Business Standard	Istanza Base a canone: 4 Nodi Swam Workers in cluster 6 Nodi Swam Managers 3 Nodi GFS 1 Nodo Service	
	Nodo aggiuntivo a canone: Nodo Swam Workers aggiuntivo	E' possibile aggiungere più nodi aggiuntivi
	Nodo aggiuntivo a consumo: Nodo Swam Workers aggiuntivo	E' possibile aggiungere più nodi aggiuntivi
CCaaS Business Standard	Istanza Base a canone: 2 Nodi Swam Workers in cluster 3 Nodi Swam Managers 3 Nodi GFS 1 Nodo Service	
	Nodo aggiuntivo a canone: Nodo Swam Workers aggiuntivo	E' possibile aggiungere più nodi aggiuntivi
	Nodo aggiuntivo a consumo: Nodo Swam Workers aggiuntivo	E' possibile aggiungere più nodi aggiuntivi

L'istanza base, per tutti i profili è acquistabile nella sola modalità a canone mentre i nodi aggiuntivi possono essere acquistati sia a canone sia a consumo. E' possibile acquistare per una stessa istanza base entrambe le tipologie di nodi aggiuntivi: a canone e/o a consumo.

L'istanza base è attivata in uno specifico VDC ed analogamente avviene per i nodi aggiuntivi; più nodi aggiuntivi della stessa tipologia (a canone o a consumo) relativi ad una stessa istanza base sono attivati nello stesso VDC. Pertanto all'attivazione di un servizio Container si avranno, in base al profilo prescelto:

- 1 VDC a canone per istanziare l'istanza base;
- 1 VDC a canone per istanziare uno o più nodi aggiuntivi a canone, se richiesti;
- 1 VDC a consumo per istanziare uno o più nodi aggiuntivi a consumo, se richiesti.



Di seguito è riportato il dettaglio delle risorse IaaS necessarie all'attivazione del servizio Container

Servizio ECaaS Business Enterprise e Business Standard

L'istanza base verrà attivata in uno specifico VDC a canone dedicato al servizio ECaaS dotato di tutte le risorse IaaS necessarie per l'implementazione dei nodi utilizzati dal servizio Container.

L'istanza base è comprensiva del software della garanzia operativa secondo il profilo (Business Enterprise o Business Standard) contrattualizzato della piattaforma.

Nella tabella seguente è riportato il dettaglio delle risorse IaaS necessarie per l'istanza base:

		Nodi	Risorse per singolo nodo			
ECaaS Business Enterprise/Standard	Tipo risorsa	Qt.	vCPU per nodo	RAM per nodo in GB	vStorage in GB	Nota
Istanza Base	Nodo Swam Managers	6	2 GHz	8		Componente di management
	Nodo GFS	3	4 GHz	8		In cluster- componenet di management
	Nodo Service	1	4 GHz	6		Componente di management
	Nodo Swam Workers	4	10 GHz	48		In cluster. Nodi che ospitano i servizi applicativi
	Storage	1			500	da suddividere tra i nodi
	vnetwork	1				1 vnetwork (1 IP pubblico + 15 IP privati)

Qualora le risorse dell'istanza base non fossero sufficienti per le esigenze dell'Amministrazione, quest'ultima potrà acquistare ulteriori risorse aggiuntive in termini di vnetwork, vStorage e nodi aggiuntivi. I nodi aggiuntivi potranno essere acquistati:

- tutti in modalità a canone
- tutti in modalità a consumo
- mix tra le 2 due modalità sopra riportate

I nodi aggiuntivi sia a canone sia a consumo sono comprensivi del software e della garanzia operativa secondo il profilo (Business Enterprise o Business Standard) contrattualizzato della piattaforma.

La tabella seguente riporta le risorse IaaS del nodo aggiuntivo:

	Tipo risorsa	Qt.	vCPU per nodo	RAM per nodo in GB	vStorage in GB (Capacitivo/Prestazionale)	VNetwork
Nodo aggiuntivo a	Nodo Swam Workers aggiuntivo	1	10 GHz	48	Da acquistare a parte in base alle necessità	Da acquistare a parte in base alle necessità



canone						
--------	--	--	--	--	--	--

I nodi aggiuntivi a canone relativi ad una stessa istanza base saranno configurati tutti in un unico VDC.

	Tipo risorsa	Qt.	vCPU per nodo	RAM per nodo in GB	vStorage in GB (Capacitivo/Prestazionale)	vNetwork
Nodo aggiuntivo a consumo	Nodo Swam Workers aggiuntivo	1	10 GHz	48	Da acquistare a parte in base alle necessità	Da acquistare a parte in base alle necessità.

I nodi aggiuntivi a consumo relativi ad una stessa istanza base saranno configurati tutti in un unico VDC.

Servizio CaaS Business Standard

L'istanza base verrà attivata in uno specifico VDC a canone dedicato al servizio CaaS dotato di tutte le risorse IaaS necessarie per l'implementazione dei nodi utilizzati dal servizio Container.

L'istanza base è comprensiva della garanzia operativa (gestione di base) della piattaforma.

Le risorse IaaS allocate nel VDC per l'istanza base sono riportate nella tabella seguente:

CCaaS Standard	Tipo risorsa	Nodi		Risorse per nodo		Nota
		Qt	vCPU per nodo	RAM per nodo in GB	vStorage in GB	
Istanza Base	Nodo Swam manager	3	2 GHz	8		
	Nodo GFS	3	2 GHz	8		
	Nodo Service	1	4 GHz	6		
	Nodo Swam Workers	2	4 GHz	32		Cluster Dockers
	Storage				500	da suddividere tra i nodi
	Vnetwork					1 vnetwork (1 IP pubblico + 15 IP privati)

Qualora le risorse dell'istanza base non fossero sufficienti per le esigenze dell'Amministrazione, quest'ultima potrà acquistare ulteriori risorse aggiuntive in termini di vnetwork, vStorage e nodi aggiuntivi. I nodi aggiuntivi potranno essere acquistati:

- tutti in modalità a canone
- tutti in modalità a consumo
- mix tra le 2 due modalità sopra riportate



I nodi aggiuntivi sia a canone sia a consumo sono comprensivi del software e della garanzia operativa della piattaforma.

La tabella seguente riporta le risposte IaaS necessarie per l'attivazione dei nodi aggiuntivi a canone

	Tipo risorsa	Qt.	vCPU per nodo	RAM per nodo in GB	vStorage in GB (capacitivo/prestazionale)	vNetwork
Nodo aggiuntivo a canone	Nodo Swam Workers aggiuntivo	1	4 GHz	32	Da acquistare a parte in base alle necessità.	Da acquistare a parte in base alle necessità

I nodi aggiuntivi a canone relativi ad una stessa istanza base saranno configurati tutti in un unico VDC.

La tabella seguente riporta le risposte IaaS necessarie per l'attivazione dei nodi aggiuntivi a consumo

	Tipo risorsa	Qt.	vCPU per nodo	RAM per nodo in GB	vStorage in GB (Capacitivo/Prestazionale)	vNetwork
Nodo aggiuntivo a consumo	Nodo Swam Workers aggiuntivo	1	4 GHz	32	Da acquistare a parte in base alle necessità	Da acquistare a parte in base alle necessità

I nodi aggiuntivi a consumo relativi ad una stessa istanza base saranno configurati tutti in un unico VDC.

Servizi Opzionali

Per i tre profili di servizio sono inoltre disponibili i seguenti elementi acquistabili opzionalmente (descritti più nel dettaglio nella documentazione ufficiale):

Creazione immagini Docker (incluso 1 anno di aggiornamenti)	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: per singola attività richiesta
	Immagine di complessità molto semplice
	Immagine di complessità semplice
	Immagine di media complessità
	Immagine di complessità elevata
	Immagine di complessità molto elevata
Aggiornamento immagini Docker per 1 ulteriore anno	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile
	Immagine di complessità molto semplice
	Immagine di media complessità



	Immagine di complessità elevata
	Immagine di complessità molto elevata
Creazione Orchestratura di un singolo servizio applicativo	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: per singola attività richiesta
	Servizio di complessità molto semplice
	Servizio di complessità semplice
	Servizio di media complessità
	Servizio di complessità elevata
	Servizio di complessità molto elevata
Monitoraggio e Incident management di un singolo servizio applicativo Business Enterprise	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: mensile
	Servizio di complessità molto semplice
	Servizio di complessità semplice
	Servizio di media complessità
	Servizio di complessità elevata
	Servizio di complessità molto elevata
Monitoraggio e Incident management di un singolo servizio applicativo Business Standard	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: mensile
	Servizio di complessità molto semplice
	Servizio di complessità semplice
	Servizio di media complessità
	Servizio di complessità elevata
	Servizio di complessità molto elevata

Servizi a supporto

Gli elementi di offerta acquisibili dal catalogo sono raggruppati in tre parti (evidenziate anche nella rappresentazione grafica che segue):

1. **Attivazione:** rappresenta la fase di installazione e configurazione dell'istanza, come descritto con maggior dettaglio più avanti in questo documento. Viene attivato per specifica istanza solo la prima volta per il setup iniziale. Un'amministrazione può attivare una o più istanze CCaaS/ECaaS (qualora ci siano esigenze specifiche). Ogni istanza è completamente isolata dalle altre a meno di connetterla a mezzo delle funzionalità di "software defined networking" della piattaforma OpenStack SPC-Cloud con altre. Le risorse ad essa associate sono dedicate esclusivamente all'amministrazione che ne ha fatto l'acquisizione.
2. **Fornitura di servizi opzionali su richiesta:** relativi alle istanze (E)CaaS acquistate da catalogo. Progetti specifici attivati per nuove piattaforme applicative e servizi che includono le seguenti attività:
 - a. Supporto alla creazione delle immagini
 - b. Creazione di immagini Docker, inclusi gli aggiornamenti degli stack software
 - c. Orchestratura di container su architetture applicative composte
3. **Gestione:** Si tratta delle attività erogate dal fornitore SPC-Cloud per ogni specifica istanza CCaaS/ECaaS attiva. Include le seguenti attività:
 - o **Garanzia operativa:** garantire al cliente che ha acquisito ed usa l'istanza CCaaS/ECaaS che la piattaforma sia pienamente operativa (tutti i vari componenti siano funzionanti). In caso di eventuali



disfunzioni viene garantito il ripristino del funzionamento regolare entro i termini stabiliti dai parametri definiti negli SLA;

- **Manutenzione:** aggiornamento del software dei vari componenti della piattaforma su base periodica per garantire un adeguato livello di conformità con le politiche di aggiornamento e sicurezza (trattate nel documento Specifiche di Controllo alla sez. 2.1);
- **Monitoring e incident management** dei servizi applicativi rilasciati dal cliente sulle istanze CCaaS/ECaaS da esso attivate. Offerto su base opzionale.

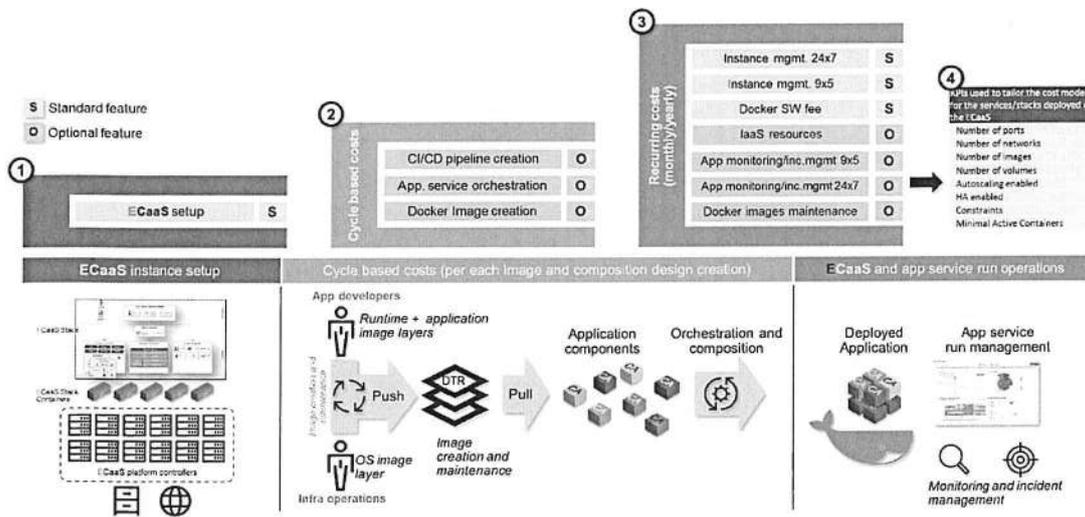


Diagramma 1 - schema dei gruppi di elementi dell'offerta

Elementi di offerta

La tabella di seguito riporta gli elementi di offerta previsti offerti come elementi di base

Profilo Istanza	Tipologia
ECaaS Business Enterprise	Periodicità del prezzo unitario: Orario
	Nodo cluster per un'ora di uso
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile
ECaaS Business Standard	Istanza ECaaS con 4 nodi cluster
	Periodicità del prezzo unitario: Orario
	Nodo cluster per un'ora di uso
CCaaS Business Standard	Periodicità del prezzo unitario: Mensile
	Istanza ECaaS con 4 nodi cluster
	Periodicità del prezzo unitario: Orario
CCaaS Business Standard	Nodo cluster per un'ora di uso
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile
	Istanza ECaaS con 4 nodi cluster

Elementi selezionabili del servizio CCaaS/ECaaS

La tabella di seguito fa riferimento ai componenti offerti in opzionale:



Creazione immagini Docker (incluso 1 anno di aggiornamenti)	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: per singola attività richiesta
	Immagine di complessità molto semplice
	Immagine di complessità semplice
	Immagine di media complessità
	Immagine di complessità elevata
Aggiornamento immagini Docker per 1 ulteriore anno	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: Mensile
	Immagine di complessità molto semplice
	Immagine di complessità semplice
	Immagine di media complessità
	Immagine di complessità elevata
Creazione Orchestrazione di un singolo servizio applicativo	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: per singola attività richiesta
	Servizio di complessità molto semplice
	Servizio di complessità semplice
	Servizio di media complessità
	Servizio di complessità elevata
Monitoraggio e Incident management di un singolo servizio applicativo Business Critical	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: mensile
	Servizio di complessità molto semplice
	Servizio di complessità semplice
	Servizio di media complessità
	Servizio di complessità elevata
Monitoraggio e Incident management di un singolo servizio applicativo Business Standard	Tipologia
	Periodicità del prezzo unitario: mensile
	Servizio di complessità molto semplice
	Servizio di complessità semplice
	Servizio di media complessità
	Servizio di complessità elevata

Elementi aggiuntivi del servizio CCaaS/ECaaS

Livelli di complessità di alcuni elementi a catalogo

Nella tabella sopra sono riportati elementi di offerta che si basano su una classificazione di complessità dell'elemento stesso. Questa complessità si basa su dei criteri di valutazione che tengono conto di fattori rilevanti nel contesto di sviluppo di servizi e componenti applicativi a mezzo della tecnologia Containers. Ci sono tre differenti classificazioni usate nei diversi elementi di offerta.

Livello di complessità per il monitoring e incident management di un servizio applicativo

Questi sono i criteri considerati:

- **Numero di porte:** si tratta del numero di porte utilizzate per l'interconnessione in rete dei servizi, utilizzate sia nelle immagini Docker che nei progetti di composizione/orchestrazione dei servizi. Esprimono un fattore di complessità in relazione alle dipendenze di un determinato servizio applicativo con servizi esterni all'applicazione stessa;



- **Numero di reti virtuali:** è il numero di reti virtuali create nel cluster Docker ed usate dal servizio applicativo, per separare/distribuire nel modo più conveniente i flussi di interconnessione tra componenti applicativi nell'ambito di un'orchestrazione nel cluster Docker;
- **Numero di immagini:** è il numero di componenti applicativi (riconducibili ad immagini Docker) usate nel contesto di un servizio applicativo implementato tramite la piattaforma CCaaS/ECaaS;
- **Numero di volumi:** è il numero di *mount-point* utilizzati per gestire la persistenza dei dati in un determinato servizio applicativo sia su storage specifico che condiviso;
- **Autoscaling:** indica la necessità di implementare/gestire una soluzione di auto-scaling del servizio applicativo (controllata dall'applicazione stessa) sul cluster Docker;
- **Supporto per l'High Availability:** indica la necessità di poter garantire la resilienza del servizio applicativo nel contesto del *deployment* effettuato nel cluster Docker;
- **Constraints:** è un fattore che tiene conto del numero di constraints applicati nel contesto del deployment del servizio applicativo sul cluster Docker. Ad esempio un constraint può essere il vincolo di associare un Container (che ospita un componente applicativo) a uno specifico nodo del cluster Docker. Un altro criterio per definire un constraint può essere di assicurare che uno specifico Container venga ospitato solo su nodi in cui la capacità di memoria disponibile sia superiore ad una certa soglia. In generale con i *constraints* si è in grado di ottimizzare le caratteristiche di erogazione di un servizio sulla base di criteri legati alle prestazioni, resilienza, scalabilità, ecc.
- **Numero minimo di Containers attivi:** questo criterio evidenzia la diversità – in termini funzionali - dei componenti (Containers) che costituiscono un servizio applicativo. Il numero di Container attivi di un servizio applicativo può essere determinato dalle necessità di scalabilità operativa ed in questo caso non rappresenta un fattore di complessità. Diversamente se il numero è determinato dal ruolo che ogni Container ha nel contesto del servizio (ad es. un DB o piuttosto un application server o un qualsiasi microservizio) allora questo comporta una crescita della complessità per la gestione. In questo senso questo criterio misura il numero minimo di Container, cioè quelli non legati a necessità di auto-scaling e che devono essere sempre attivi.

La seguente tabella fornisce le informazioni per determinare la complessità in base ai criteri sopra esposti per la creazione di template di composizione/orchestrazione dei servizi, sia per l'erogazione delle funzioni di monitoring ed incident management di servizi applicativi rilasciati dal cliente sulla propria istanza CCaaS/ECaaS.

	numero di porte	numero di reti	numero di immagini	numero di volumi	autoscaling	high availability	applicazione constraints	numero minimo di Containers
Containers Orchestration design								
Complessità molto semplice	2	1	2	2	0	0	0	1
Complessità semplice	4	2	4	4	1	1	1	2
Media complessità	6	4	6	6	1	1	1	6
Complessità elevata	10	8	10	10	1	1	1	10
Complessità molto elevata	20	10	20	16	1	1	1	16
Monitoring & Incident Management								



Complessità molto semplice	3	1	4	4	0	0	0	1
Complessità semplice	4	2	4	4	1	1	1	2
Media complessità	6	4	6	6	1	1	1	6
Complessità elevata	10	8	10	10	1	1	1	10
Complessità molto elevata	20	10	20	16	1	1	1	16

Valutazione della complessità per la creazione di immagini Docker

La complessità relativa alla creazione e manutenzione di un'immagine Docker non è sempre determinabile con precisione perché ci possono essere diverse variazioni al riguardo. In ogni caso come base viene presa in considerazione la seguente classificazione che tiene conto della tipologia del contenuto di un'immagine.

Livello di complessità	Tipologia di soluzione (esemplificativo)
Complessità molto semplice	Web server, runtime applicativo (python, ruby, ecc.), proxy server
Complessità semplice	Web server con scripting engine (PHP, WSGI python, ecc.), Load balancer applicativo
Media complessità	Database "leggero", SQL o No-SQL, KV store (mysql, Redis, ecc.)
Complessità elevata	Database enterprise, SQL o No-SQL (PostgreSQL, Oracle SE, Informix, DB2, MongoDB), application server
Complessità molto elevata	Application Server complesso, integration bus, (WebSphere, WebLogic)

Indicatori di Qualità

Per misurare i Livelli di Servizio raggiunti, per il servizio Container as a Service /ECaaS(CCaaS) saranno utilizzati esclusivamente gli Indicatori di Qualità di seguito riportati e declinati secondo quanto riportato nel documento "SPC Cloud LT1 ECaaS – specifiche di controllo):

- **IQ01** Tempi per l'esecuzione di attività su richiesta
- **IQ12** Tempi di risoluzione delle richieste di supporto
- **IQ14** Tempo di attivazione di una componente di servizio
- **IQ17** Uptime dell'istanza
- **IQ18** Difettosità in esercizio

2.19.1. MODALITA' DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA

La soluzione CCaaS/ECaaS è offerta come servizio, erogato dalla piattaforma SPC-Cloud ma è prevista anche la possibilità di offrire la piattaforma *on-premise* (presso l'Amministrazione che può richiederne l'acquisto e il deployment sulle proprie infrastrutture) – in questo specifico caso non viene erogata la gestione che diventa completamente a carico dell'Amministrazione ed il progetto viene eseguito nella modalità Cloud Enabling.



Modalità CCaaS

Questa modalità è basata su software Open Source (senza alcun supporto commerciale) e non ha alcune funzionalità che sono presenti solo nella versione Enterprise, come il Docker Trusted Registry e lo Universal Control Plane, i quali sono elementi software non rilasciati in modalità Open Source.

In questa modalità è offerto il servizio di supporto e garanzia operativa della piattaforma (dal provider SPC-Cloud) solo con il livello Business Standard (da Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 17:30; Sabato dalle 8:30 alle 14:00; esclusi festivi).

Modalità ECaaS

In questa modalità vengono impiegate soluzioni software di natura Open Source ma con supporto commerciale e sono incluse due componenti, il *Docker Trusted Registry (DTR)* e lo *Universal Control Plane (UCP)* proprietari, che forniscono delle funzionalità non disponibili nella versione Open Source.

In questa modalità è offerto il servizio di supporto e di garanzia operativa della piattaforma differenziato su due livelli: **Business Standard** (da Lunedì a Venerdì 8:30-17:30; Sabato 08:30-14:00; esclusi festivi) e **Business Enterprise** (24 ore su 7 giorni settimanali).

Differenze tra CCaaS e ECaaS

Le differenze tra la modalità CaaS ed ECaaS sono unicamente in termini di componenti presenti e livelli di servizio offerti. Nei paragrafi seguenti si utilizzerà come disegno architetturale di riferimento il modello ECaaS ma le tematiche trattate saranno applicabili anche al modello CaaS. Laddove dovessero esserci delle differenze, saranno esplicitamente evidenziate.

Reversibilità tra CCaaS e ECaaS

L'utilizzo di una della modalità ECaaS (che include software commerciale) non comporta problemi di Reversibilità (o lock-in) in quanto i servizi applicativi realizzati su istanze con modalità ECaaS possono tranquillamente operare senza degrado funzionale e prestazionale anche su istanze in modalità CCaaS. L'impatto è sulla gestione operativa e sulle caratteristiche di controllo delle immagini Docker (firma digitale, scanning delle immagini, policy di deployment e accesso RBAC al Docker Trusted Registry), in quanto solo la modalità ECaaS fornisce questi strumenti più sofisticati e con funzionalità aggiuntive.

2.19.2. MODALITA' DI SUPPORTO OPERATIVO E GESTIONE DELLA PIATTAFORMA CaaS/ECaaS

Le due modalità disponibili prevedono finestre temporali diverse per erogare supporto e gestione.

Livello Business Standard

Questo livello prevede una garanzia operativa per istanze CCaaS/ECaaS su una finestra di erogazione del servizio di 5 giorni settimanali (da Lunedì a Venerdì) dalle ore 8:30 alle ore 17:30, il Sabato dalle 08:30 alle 14:00; sono esclusi i festivi. La garanzia operativa include:

- Il controllo del funzionamento dell'istanza base che comprende i *controller nodes* ed i *worker nodes*;
- Il controllo del funzionamento del cluster Docker (dove vengono ospitate le applicazioni utente).

Livello Business Enterprise

Questo livello, applicabile solamente allo ECaaS, prevede una garanzia operativa per una finestra di erogazione del



servizio di 24 ore sui 7 giorni della settimana ed include:

- Il controllo del funzionamento dell'istanza base che comprende i *controller nodes* ed i *worker nodes*;
- Il controllo del funzionamento del cluster Docker (dove vengono ospitate le applicazioni utente).

Setup istanza ECaaS/CCaaS

Il servizio ECaaS/CCaaS è interamente sviluppato secondo i seguenti criteri:

- utilizzo di metodologie CI/CD e DevOps
- procedure di build, configurazione ed installazione fortemente automatizzate
- tutti i software e strumenti utilizzati sono implementati tramite container Docker

Queste caratteristiche permettono di poter portare a termine un'installazione e configurazione di un'istanza completa di ECaaS/CCaaS, sulla piattaforma SPC-Cloud, in tempi relativamente brevi, solitamente nell'ordine di una settimana, a condizione di avere l'infrastruttura disponibile e configurata per l'accesso ad Internet (è sufficiente l'apertura in ingresso e uscita per i protocolli HTTP/HTTPS, anche attraverso proxy e/o reverse proxy).

I requisiti infrastrutturali non sono stringenti, è sufficiente avere a disposizione:

- il numero minimo necessario di macchine fisiche o virtuali su un qualsiasi hypervisor o architettura Cloud – 10 VM per ECaaS e 7 per CaaS – a cui vanno aggiunti 4 nodi iniziali del cluster per ECaaS e 2 per CCaaS.
- avere uno qualsiasi dei sistemi operativi in matrice di supportabilità Docker – Linux l'utente può scegliere quale sistema operativo usare tra quelli disponibili nel catalogo SPC-Cloud in ambito VDC;
- un'area di storage condiviso per i dati ampia a sufficienza per contenere i volumi ECaaS e tutti i volumi applicativi. Lo storage di base fornito è pari a 500GB.; ulteriore capacità può essere fornita tramite il catalogo SPC-Cloud relativi alle risorse VDC.

Ad alto livello, la procedura attivazione di un'istanza ECaaS/CCaaS, prevede l'uso di un numero ristretto di immagini e l'esecuzione di un numero ristretto di container che si occupano dell'installazione – nei tenant previsti allo scopo - in maniera completamente automatica di tutte le altre immagini e della partenza di tutti gli altri container che compongono l'infrastruttura completa.

Il setup dell'istanza ECaaS/CCaaS è incluso nel prezzo degli elementi a listino relativamente al profilo istanza prescelto.

2.20. SERVIZIO DDoS (Distributed Denial of Service)

Descrizione del servizio

Il nuovo servizio infrastrutturale di sicurezza, denominato DDoS (Distributed Denial of Service) va ad aggiungersi ed integrarsi con quelli già previsti dalla convenzione SPC Cloud Lotto 1.

Il servizio di DDoS Protection offerto dal RTI garantisce la mitigazione degli attacchi DDoS provenienti esclusivamente da rete Internet e diretti agli ambienti (IaaS e PaaS) attivati dalle Amministrazioni nell'ambito della convenzione SPC Lotto 1 e pertanto ubicati nei Centri Servizi previsti dalla Convenzione.

La tipologia di attacco contrastata dal servizio offerto è il "Volumetric Attack" che mira alla saturazione del link di collegamento mediante la generazione di altissimi volumi di traffico e rendendo indisponibile il sistema del Cliente. Tale tipologia di attacco è generalmente generato da:

- botnet (reti di computer/server compromessi mediante malware e in possesso degli attaccanti),
- server in hosting con alta capacità di generazione traffico in banda,
- server/servizi che vengono abusati per generare traffico anomalo sfruttando debolezze dei protocolli esposti (DDoS Reflection & Amplification),
- redirectione di traffico di navigazione da client leciti mediante compromissione di siti e banner pubblicitari,



- infrastrutture DDoSaaS (Distributed Denial of Service as a service anche dette Booter/Stresser) che consentono di lanciare attacchi di diversa tipologia previa pagamento di un abbonamento).

Il servizio di DDoS Protection offerto prevede una gestione “reattiva” con copertura H24. Sarà pertanto la stessa Amministrazione a segnalare all’Helpd Desk del RTI che i propri sistemi, presenti nei Centri Servizi dello RTI ed esposti su Internet, sono anche solo presumibilmente oggetto di un attacco.

La segnalazione dovrà essere fatta dall’Amministrazione secondo gli usuali canali previsti dalla Convenzione SPC Cloud Lotto 1, ovvero: chiamata al numero verde con PIN dedicato, apertura di un pre-ticket sul sistema di self-ticketing.

Requisiti e applicabilità

Il servizio è applicabile esclusivamente alla connettività Internet condivisa fornita dalla RTI presso i propri Centri servizi nell’ambito della convenzione SPC Cloud Lotto 1 ed utilizzata dalle Amministrazioni che hanno contrattualizzato i servizi infrastrutturali previsti dal Lotto 1.

Il servizio non è applicabile né alla connettività MPLS né alla connettività INFRANET poiché quest’ultima è realizzata mediante una VPN MPLS.

E’ necessaria la verifica di fattibilità da parte del Competer Center di Sicurezza di riferimento.

Per l’applicazione del servizio devono essere soddisfatti il seguenti pre-requisiti:

- l’Amministrazione deve avere acquistato risorse IaaS (VM e VDC) e/o PaaS nell’ambito della convenzione SPC Cloud Lotto 1;
- i sistemi che possono essere protetti sono tutti e soli quelli realizzati con le risorse IaaS (VM e VDC) e/o PaaS acquistate nell’ambito della convenzione SPC Cloud Lotto 1 e quindi ubicati presso i Centri Servizi del RTI;
- i sistemi da proteggere devono essere annunciati sulla rete Internet esclusivamente tramite gli accessi Internet forniti dal RTI nell’ambito della convenzione SPC Cloud Lotto 1 e pertanto presenti esclusivamente presso i Centri Servizi del RTI. Inoltre l’annuncio di suddetti sistemi deve essere fatto a livello di subnet e non di singolo host (non sono ammessi annunci con indirizzi /32);
- il traffico analizzato e protetto è esclusivamente quello indirizzato tramite rete Internet verso i sistemi indicati dall’Amministrazione e ubicati presso i Centri Servizi del RTI aggiudicataria della convenzione SPC Cloud Lotto 1. Conseguentemente viene esclusa l’analisi e la protezione del traffico proveniente da rete Internet e diretto verso indirizzi IP diversi da quelli configurati per ciascuna Amministrazione a livello subnet sulla piattaforma Openstack.

Architettura del servizio

L’infrastruttura che eroga il servizio di protezione è posizionata all’interno del backbone IP pubblico di TIM.

Le tecnologia scelta per l’implementazione del servizio è Arbor Networks, leader di mercato.

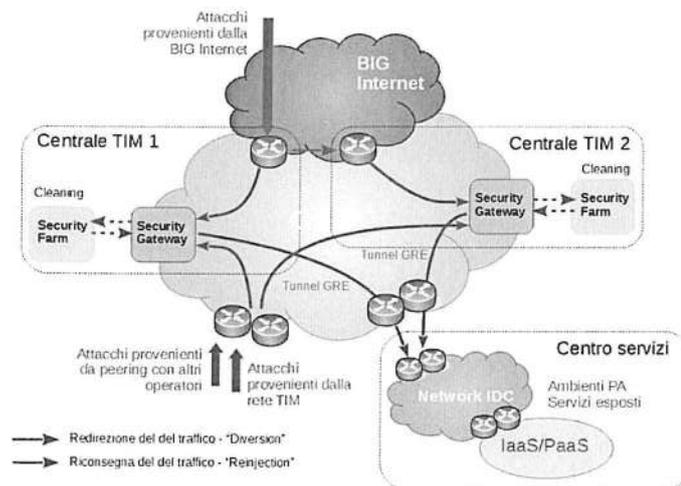
All’interno dell’infrastruttura di rete TIM sono state definite alcune aree di “cleaning”, dette Security Farm, interamente ridondate, dedicate all’erogazione del servizio DDoS. La posizione delle Security Farm è stata individuata anche in funzione della vicinanza ai punti di interconnessione internazionale dai quali provengono la maggior parte degli attacchi.



In condizione di normale erogazione dei servizi sulla rete pubblica, i flussi di traffico vengono gestiti dal backbone IP e indirizzati al centro servizi nel quale sono ospitati i sistemi destinazione; il traffico quindi non transita per la Security farm. In caso di attacco di tipo DDoS, a valle della segnalazione da parte del Cliente, sono attivate le seguenti tre fasi:

- Diversion
- Cleaning
- Re-injection

La figura seguente mostra lo schema generico di funzionamento del servizio in caso di attacco.



Rappresentazione dell'architettura di prevenzione del DDoS in presenza di attacchi

Di seguito sono dettagliate le tre fasi sopra indicate:

- **Diversion:** Il Security Operation center (SOC) dello RTI attiva la redirezione del traffico Cliente riferito all'IP o agli IP sotto attacco verso le Security Farm con l'obiettivo di analizzare i flussi di traffico sotto attacco e intraprendere le azioni di cleaning. La redirezione dei flussi di traffico sotto attacco è realizzata attraverso l'iniezione di specifiche rotte attraverso i protocolli di routing dinamico della rete di telecomunicazione di TIM con l'obiettivo di forzare il transito verso le Security Farm.
- **Cleaning:** A seguito della diversion, il traffico è consegnato all'apparato di cleaning che analizzerà la tipologia dell'attacco e applicherà tutte le misure necessarie ad eliminare la sola componente indesiderata del traffico. Al termine delle attività di pulizia, il solo traffico legittimo è riconsegnato al Cliente attraverso la funzionalità di Re-Injection.
- **Re-Injection:** Il traffico legittimo viene riconsegnato al Cliente attraverso un tunnel GRE chiuso tra le Security Farm ed i router di attestazione del centro servizi che ospita i sistemi oggetto di attacco. Nello specifico il tunnel verrà chiuso sul router infrastrutturale del Centro Servizi della convenzione SPC Cloud Lotto 1 presso cui sono posizionati i sistemi Cliente sul quale è terminata la connettività internet. La modalità Tunnel GRE assicura che il traffico sia instradato in maniera puntuale.Farm.



Il servizio di DDoS Protection prevede, nel caso di attacco, una modifica nelle tabelle di routing nel backbone di TIM relativamente agli IP pubblici del Cliente sotto attacco. In tal modo viene effettuata, da parte del SOC, la Diversion del traffico 'legittimo e malizioso' del Cliente verso le Cleaning Farm attestate sulla rete TIM.

Modello di servizio

Il servizio permette di analizzare e eventualmente mitigare attacchi DDoS su un volume di traffico Cliente fino a 160 Gbps, assicurando all'Amministrazione la riconsegna del traffico lecito per il taglio di banda contrattualizzato. I tagli di banda riconsegnata che possono essere contrattualizzati dall'Amministrazione sono riportati nella tabella seguente:

Banda Riconsegnata Mbps
10
30
60
100

La scelta del profilo di banda Internet riconsegnata dipende dal volume medio di traffico sviluppato per l'utilizzo dei servizi esposti su Internet.

Qualora l'Amministrazione necessiti di un valore di banda riconsegnata maggiore di quelli indicati verrà valutata la fattibilità del servizio a progetto.

Il servizio DDoS Protection proposto dal RTI è caratterizzato inoltre dai seguenti elementi:

- MITIGATIONS: illimitate.
- TIPOLOGIA MITIGAZIONE: Reattiva, ovvero sarà il referente dell'Amministrazione a segnalare allo SPOC un sospetto attacco DDoS.
- DURATA ATTACCO: illimitata, ovvero non c'è un limite temporale per la durata della fase di "diversion".
- TEMPO PER ATTIVAZIONE DELLA DIVERSION: entro 30 minuti dall'apertura da parte dello SPOC del ticket sul sistema di Ticketing di SPC. Al ticket sarà allegata la mail di "Richiesta attivazione del servizio di DDoS Mitigation" inviata dal referente Cliente.
- INCIDENT REPORT: entro 2 giorni lavorativi dalla disabilitazione del servizio DDoS Mitigation.
- SECURITY OPERATION CENTER (SOC): presso di esso operano operatori specializzati che si occupano di analizzare gli attacchi ed attivare la "diversion" del traffico. Il SOC è operativo H24/365

Indicatori di Qualità

- **IQ01** (già definito in "Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1") Rispetto di una scadenza temporale.
L'Indicatore IQ01 verrà utilizzato per il rispetto della consegna dell'Incident Report.
- **IQ24**.(Nuovo IQ definito in "SPC Cloud Servizi di Sicurezza DDoS Specifiche di Controllo- R1) Tempo di attivazione della diversion.



Parametri economici

Il servizio DDoS è contrattualizzabile esclusivamente su connettività Internet ed a protezione degli ambienti virtuali acquistati nell'ambito della convenzione SPC Cloud Lotto 1 e pertanto posizionati all'interno dei Centri Servizi previsti dalla Convenzione medesima.

Il servizio DDoS è contrattualizzabile esclusivamente a canone e la durata minima del contratto deve essere pari a 12 (dodici) mesi.

Sono previsti quattro diversi profili di servizio in funzione della banda riconsegnata che viene contrattualizzata:

- Profilo 1: 10 Mb
- Profilo 2: 30 Mb
- Profilo 3: 60 Mb
- Profilo 4: 100 Mb

Modalità di acquisto del servizio

Il servizio DDoS può essere ordinato esclusivamente su connettività Internet ed a protezione degli ambienti virtuali acquistati nell'ambito della convenzione SPC Cloud Lotto 1 e pertanto posizionati all'interno dei Centri Servizi previsti dalla Convenzione medesima.

All'atto della sottoscrizione del servizio il Cliente deve fornire le seguenti informazioni:

- *Sede Cliente*: indicare il Centro Servizi presso cui sono attivi i sistemi Cliente da proteggere realizzati mediante le risorse IaaS (VM e VDC) e/o PaaS previste dalla convenzione SPC Cloud Lotto 1;
- *Subnet pubbliche Cliente da rendere proteggibili*: devono essere indicati tutti gli IP e subnet che devono essere proteggibili mediante il servizio DDoS. Si ricorda che gli IP dei singoli host da proteggere devono essere annunciati su rete Internet mediante una subnet e non mediante indirizzo specifico;
- *Valore in Mb/s della banda da riconsegnare in caso di attacco*: tale valore deve essere scelto tra quelli proposti ed indicati nel documento "Servizi di sicurezza - DDoS - Specifiche del servizio" ;
- *IP pubblico "non Protetto da sistemi di sicurezza" per test di collaudo*: tale IP sarà utilizzato per effettuare il collaudo del servizio. L'IP di test deve esporre un servizio interattivo - http, https, ftp,...- o almeno rispondere al ping;
- *Elenco dei servizi Cliente da proteggere*: di seguito si riporta una tabella di esempio delle informazioni che devono essere fornite per ciascun servizio da proteggere:

<i>Servizio/i Clienti protetti dal Ddos di TI</i>	<i>Protocollo (udp/tcp)</i>	<i>Porta (esempio: 9999, 443 (https), 80 http)</i>	<i>IP Pubblico, Range IP Address</i>	<i>Network/Netmask (assegnate al Cliente) a cui l'IP pubblico, Range Address fanno riferimento</i>
Navigazione-Proxy			x.x.x.x	x.x.x.0/24
DNS			y.y.y.y-d.d.d.d	y.y.0.0/16
WEB Server			v.v.v.v	v.v.v.32/28
Altro			c.c.c.c	c.c.c.0/29

L'ordine di acquisto del servizio DDoS deve avere una durata minima di 12 (dodici) mesi.



E' garantita l'applicazione di uno sconto del 10%, per tutte le Amministrazioni che sottoscriveranno un ordine del servizio DDoS con una durata uguale o superiore a 18 (diciotto) mesi.



3. MODALITA' DELLA FORNITURA

3.1. PREDISPOSIZIONE E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

A partire dalla data di stipula del Contratto Esecutivo, il Fornitore può richiedere il supporto dell'Amministrazione contraente o di terzi da essa designati al fine di agevolare le attività di subentro (phase in) nella fornitura, allo scopo di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura e di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti per il periodo definito congiuntamente all'Amministrazione contraente nel piano di migrazione.

L'attività consiste, ad esempio, in riunioni di lavoro, rilevazione delle configurazioni in essere sui vari sistemi, esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei sistemi e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, base dati dei contratti con terzi, etc.) con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dall'eventuale Fornitore uscente. Qualora la documentazione disponibile risulti non aggiornata e/o incompleta, ne viene data evidenza dettagliata in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale, sottoscritto dall'Amministrazione contraente e dal Fornitore, è consegnato all'Amministrazione.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni non è in capo al Fornitore subentrante. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento devono essere concordate con l'Amministrazione contraente, anche sulla base di eventuali proposte effettuate dal Fornitore nella Relazione Tecnica.

Nel caso in cui l'Amministrazione fruisca di servizi preesistenti, il Fornitore prevede, congiuntamente con l'Amministrazione contraente, le procedure di attivazione necessarie a garantire il mantenimento dell'operatività durante le fasi di migrazione. Eventuali necessità di fermo dei servizi sono accuratamente definite dal Fornitore, approvate dall'Amministrazione e monitorate in modo da ridurre al minimo gli impatti sull'utenza di riferimento.

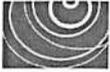
In relazione ad eventuali attività di installazione/manutenzione presso le sedi dell'Amministrazione, Il Fornitore definisce, congiuntamente con l'Amministrazione contraente, il piano di installazione/manutenzione dei servizi secondo le seguenti linee guida:

- gli interventi sono effettuati in intervalli orari definiti dall'Amministrazione contraente, coerentemente con le proprie esigenze di operatività;
- l'operatività del servizio è garantita anche durante la fase intermedia di test e collaudo;
- l'impatto delle operazioni di roll-out e installazione sulla normale operatività delle sedi è ridotto all'essenziale.

Qualora un'operazione di installazione dovesse costituire causa di disservizio, il Fornitore garantisce il ripristino immediato della condizione preesistente secondo una procedura di roll-back.

A partire dalla data di decorrenza del Contratto Esecutivo, il Fornitore procede all'installazione secondo le modalità temporali previste dal Progetto dei Fabbisogni; per tale attività e per le eventuali successive attività di configurazione il Fornitore, congiuntamente con l'Amministrazione:

- contatta il referente tecnico della sede,
- concorda le modalità ed i tempi di interventi on-site,
- effettua una verifica del sito, se necessario,
- procede alle specifiche attività di installazione e configurazione,
- partecipa alle attività di test ed emettere un verbale per collaudo eseguito con esito positivo.



Nel caso in cui la presa in carico di un servizio richieda attività di migrazione, il Fornitore concorda con l'Amministrazione contraente un piano specifico, nel quale saranno indicati gli interventi da eseguire e le relative fasce orarie. Tutti gli interventi eseguiti sulle piattaforme in esercizio sono effettuati al di fuori dell'orario di lavoro del personale delle Amministrazioni e, comunque, in intervalli orari definiti dall'Amministrazione coerentemente con le proprie esigenze di operatività.

Il processo prevede, ove applicabile, una fase di "parallelo operativo" che garantisca, in una determinata finestra temporale, la coesistenza dei servizi erogati dall'attuale Fornitore. Il parallelo operativo deve essere tenuto attivo per il tempo necessario a completare le attività di migrazione e verificare la corretta operatività dei nuovi servizi.

3.2. COLLAUDI

Nel periodo di efficacia del Contratto esecutivo, il Referente dell'Amministrazione ha facoltà di eseguire verifiche relative alla conformità dei servizi erogati al Capitolato Tecnico ed alla relativa Appendice "Indicatori di qualità della fornitura", Allegato A del Contratto Quadro, nonché sulla rispondenza dei servizi richiesti al Progetto dei Fabbisogni e sul rispetto del Piano di Attuazione. Il Fornitore è tenuto a prestare tutta l'assistenza e la strumentazione necessaria all'effettuazione di tali verifiche nonché, a fronte dei rilievi trasmessi dalla Amministrazione mediante apposita comunicazione in relazione ai risultati delle verifiche di cui al art. 10.1 dello Schema di contratto Esecutivo, si impegna a presentare, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione, un piano di rientro che dovrà essere implementato nei successivi 30 (trenta) giorni lavorativi entro i quali il Fornitore deve dare comunicazione di "pronto alla verifica".

Previo esito positivo del collaudo in test bed eseguito da Consip S.p.A. secondo quanto previsto dall'art. 15 del Contratto Quadro, i servizi oggetto del Contratto Esecutivo sono sottoposti ad un ulteriore collaudo "sul campo" da parte della Amministrazione alle date indicate nel Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni.

I termini e le modalità del collaudo da parte dell'Amministrazione di cui al art. 10.2 dello Schema di contratto esecutivo sono descritte nel Capitolato Tecnico o definite nel Progetto dei Fabbisogni approvato; in ogni caso, l'Amministrazione procede alle verifiche di conformità delle prestazioni eseguite dal Fornitore al fine di accertarne la regolare esecuzione ai sensi degli artt. 312 e ss., del D.Lgs. n. 163/2006, anche facendo ricorso alla documentazione contrattuale prodotta da Fornitore o, comunque, di contenuto analogo attestante la conformità delle prestazioni eseguite alle prescrizioni contrattuali.

3.3. EROGAZIONE DEI SERVIZI, STATI DI AVANZAMENTO, REPORTISTICA

Il Fornitore ha l'obbligo di iniziare l'erogazione dei servizi in favore di ciascuna Amministrazione entro i termini ed alle modalità stabilite nel Capitolato Tecnico e relative Appendici e comunque entro quanto previsto nel Progetto dei Fabbisogni.

Con riferimento a ciascun Contratto Esecutivo, per tutte le attività necessarie alla realizzazione del Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni, su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore deve sottoporre all'Amministrazione medesima, con cadenza mensile a partire dalla data di approvazione del Progetto stesso ed entro il giorno 15 (quindici) del mese successivo al mese di riferimento, uno "stato di avanzamento" redatto come segue, soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Lo "stato di avanzamento" deve contenere almeno le seguenti informazioni e quant'altro ritenuto opportuno dal Fornitore:



- esito dei collaudi effettuati e collaudi previsti nel mese successivo;
- varianti e modifiche emerse nel periodo;
- ritardi verificatisi nelle attivazioni rispetto alle date previste nel Piano di Attuazione del Progetto dei Fabbisogni;
- malfunzionamenti verificatisi nel periodo.

3.4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli Indicatori di Qualità validi per l'intera fornitura e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Alcuni di essi misurano esclusivamente gli aspetti di governo ed esecuzione della fornitura (es. gli Indicatori legati alle risorse impiegate) mentre altri misurano anche aspetti a carattere operativo.

Per un dettaglio completo delle metriche legate agli indicatori di qualità occorre fare riferimento all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di Qualità della Fornitura"; ai successivi punti 4.4.1 →4.4.5 vengono riportate le descrizioni degli indicatori di qualità.

Tabella 5 - SLA

Ambito	Indicatore di qualità	Azione contrattuale	
		Rilievo	Penale
Governo della fornitura e servizi professionali	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale		X
	IQ02 – Qualità della documentazione	X	
	IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale		X
	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto	X	
	IQ05 – Turn over del personale	X	
	IQ06 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura		X
Centri Servizi	IQ07 – Rispetto dell'RTO		X
	IQ08 – Rispetto dell'RPO		X
	IQ09 – Disponibilità dei dati a fine fornitura		X
Help Desk	IQ10 – Percentuale di chiamate in ingresso gestite	X	
	IQ11 - Tempo di presa in carico		X
	IQ12 – Tempo di risoluzione		X
	IQ13 – Numerosità richieste riaperte	X	
	IQ21 – Tempestività nella evasione delle richieste		X



	di servizio (change standard) (solo per Managed Service ed Estensioen H24)		
Qualità di erogazione dei servizi (IaaS, PaaS, SaaS, CaaS)	IQ14 – Tempo di presa in carico della richiesta della singola componente di servizio		X
	IQ15 – Tempo di attivazione della richiesta della singola componente di servizio (non applicato servizio CaaS)		X
	IQ16 – Tempo di attivazione degli interventi (non applicato servizio CaaS)		X
	IQ17 – Uptime dei servizi oggetto di fornitura e degli strumenti a supporto	X	X
	IQ18 - Difettosità in esercizio		X
Collaudo dei Servizi	IQ19 – Casi di test negativi in collaudo	X	
	IQ20 - Giorni di sospensione del collaudo		X
Qualità di erogazione del servizio DRaaS	IQ22 - Rispetto dell’RTO		X
	IQ23 - Rispetto dell’RPO		X

Precisazioni:

- la finestra temporale di osservazione di ciascun indicatore coincide con l’orario stabilito del relativo servizio a cui si riferisce;
- con la dizione ore e/o giorni si intendono le ore e/o i giorni lavorativi, in funzione dell’orario di servizio stabilito;
- con la dizione mese e/o trimestre e/o semestre viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell’ambito della durata contrattuale;
- con la dizione periodo di riferimento viene indicato l’arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati;
- per gli indicatori che prevedono un periodo di riferimento mensile o trimestrale o semestrale i periodi di riferimento relativi alla prima e all’ultima osservazione potrebbero avere una durata inferiore rispetto a quella definita.

Sulla base della tipicità dei servizi previsti nell’ambito della presente fornitura, si garantiscono i seguenti orari di servizio:

- h24, 7 gg su 7 per la disponibilità di risorse di calcolo, per le attività di monitoraggio e gestione incident relativamente ai servizi IaaS, PaaS, SaaS;
- per le attività di help-desk di ricezione chiamate con operatore: giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 17:30; sabato (festivi esclusi) dalle 8:30 alle 14. Eventuali richieste di orari diversi da parte di singole Amministrazioni devono essere sottoposte all’approvazione del Comitato;



- per tutti i servizi e le componenti di servizio che prevedono l'impiego di risorse professionali, giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 17:30, prevedendo una flessibilità di 30 minuti in ingresso e in uscita del personale.

3.4.1. INDICATORI DI QUALITÀ PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA

IQ01 - Rispetto di una scadenza temporale

L'indicatore di qualità IQ01 misura il rispetto di una scadenza temporale definita formalmente, in ottemperanza agli obblighi contrattuali e/o ai documenti di pianificazione approvati dall'Amministrazione. In tal caso la penale viene applicata dall'Amministrazione.

Rientra in tale ambito il rispetto delle scadenze temporali sia per i deliverable in ottemperanza agli obblighi del Contratto Quadro i cui documenti sono oggetto di verifica e/o consegna e/o approvazione da parte di Consip/Agid sia quelli in fase antecedente la stipula del contratto esecutivo con l'Amministrazione. In tali casi l'applicazione della relativa penale viene applicata da Consip.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable si intende la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non può essere considerata efficace e la data di consegna effettiva è quella dell'intero prodotto.
- termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

IQ02 – Qualità della documentazione

L'indicatore di qualità IQ02 misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione dell'Amministrazione riguardo alla documentazione prodotta. Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, saranno conteggiate tutte le rielaborazioni.

IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale

L'indicatore di qualità IQ03 riguarda la tempestività nell'inserimento/sostituzione sia alle risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione dei servizi professionali sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'Amministrazione.

IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore di qualità IQ04 misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure le risorse che, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, l'Amministrazione ha ritenuto non adeguate alla mansione o alle attività previste, richiedendone la rimozione.

IQ05 – Turn over del personale



L'indicatore di qualità IQ05 riguarda le sostituzioni operate dal Fornitore relative sia alle risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione dei servizi professionali sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'Amministrazione.

IQ06 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità IQ06 misura il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, vengono conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Rientra in tale ambito il rispetto delle scadenze temporali sia per i deliverable in ottemperanza agli obblighi del Contratto Quadro i cui documenti sono oggetti di verifica e/o consegna e/o approvazione da parte di Consip/Agid, sia quelli in fase antecedente la stipula del Contratto esecutivo con l'Amministrazione. In tali casi l'applicazione della relativa penale viene applicata da Consip.

Inoltre, sono conteggiati i rilievi afferenti la documentazione prodotta (output della fornitura) sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste dall'Amministrazione.

3.4.2. INDICATORI DI QUALITÀ PER I CENTRI SERVIZI

IQ07 – Rispetto dell'RTO

L'indicatore di qualità IQ07 misura il rispetto del RTO (Recovery Time Objective) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili al Fornitore.

IQ08 – Rispetto dell'RPO

L'indicatore di qualità IQ08 misura il rispetto del RPO (Recovery Point Objective) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili al Fornitore.

IQ09 – Disponibilità dei dati a fine fornitura

L'indicatore di qualità IQ09 riguarda la disponibilità verso l'Amministrazione dei dati conservati/configurazioni nell'ambito dei Centri Servizi alla fine della fornitura della singola componente di servizio.

3.4.3. INDICATORI DI QUALITÀ PER HELP DESK

IQ10 – Percentuale di chiamate in ingresso gestite

Con questo indicatore si misura il numero di chiamate telefoniche che hanno ottenuto risposta entro il tempo stabilito contrattualmente.

IQ11 – Tempo di presa in carico



L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste multicanale ricevute da parte dell'Help Desk e relative ad anomalie e/o richiesta informazioni.

IQ12 – Tempo di risoluzione

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle richieste ricevute tramite il servizio di Help Desk e relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni. Sono compresi, comprese le richieste aperte in automatico dagli Strumenti di monitoraggio e controllo.

Per la rilevazione dell'indicatore di qualità si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo, ed è misurato dal momento dell'apertura di ciascun ticket fino alla sua chiusura tecnica, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending.

Per la rilevazione dell'indicatore sono conteggiati i ticket chiusi nel periodo di riferimento.

Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della priorità attribuita al problema:

- priorità 1: problema di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dei servizi ed alle eventuali componenti funzionali dei singoli servizi;
- priorità 2: problema per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- priorità 3: richiesta di tipo informativo per cui risulta difficoltoso per gli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio o sono necessarie ulteriori informazioni (o materiale documentale a supporto) o richieste relative a problematiche amministrative/contrattuali.

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti dell'Amministrazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

- la concomitanza di molteplici segnalazioni di disservizio riconducibili alla stessa causa;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità per l'Amministrazione (per esempio, la prossimità di scadenze di importanza significativa).

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione in funzione della priorità attribuita al problema:

Tabella 6

Priorità del problema	T_limite - Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore
Priorità 3	≤ 12 ore

Nel caso di opzione "Protezione Avanzata", invece, i tempi massimi di risoluzione sono i seguenti:

Tabella 7



Priorità del problema	T_limite - Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità_Av 1	≤ 2 ore
Priorità_Av 2	≤ 4 ore
Priorità_Av 3	≤ 8 ore

IQ13 – Numerosità richieste riaperte

L'indicatore di Qualità IQ13 misura la corretta esecuzione delle attività di risoluzione richieste; pertanto, sono oggetto di rilevazione tutti i ticket risolti da risorse appartenenti ai Team del Fornitore. Si considerano non eseguite correttamente le attività i cui ticket sono stati oggetto di riapertura.

IQ21 – Tempestività nella evasione delle richieste di servizio (change standard)

L'indicatore IQ21 misura la tempestività nell'esecuzione delle richieste di servizio (change standard) che non richiedono una pianificazione con l'Amministrazione per l'esecuzione della richiesta stessa.

Per la rilevazione di questo indicatore di qualità si fa riferimento al tempo di evasione massimo ed effettivo; tale tempo è misurato dal momento dell'apertura di ciascun ticket di change fino alla sua chiusura tecnica, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending.

Per la rilevazione dell'indicatore sono conteggiati i ticket relativi a change standard chiusi nel periodo di riferimento ovvero Lun – Ven 08:30 – 17:30; Sab 08:30 – 14:00; sono esclusi i festivi.

Il tempo di evasione massimo è pari a 12 ore lavorative.

Di seguito si riporta nel dettaglio la descrizione e la modalità di calcolo dell'indicatore IQ21, ove si definiscono:

- Data_esecuz_ric: Data Ora (hh/mm/ss) del termine esecuzione della richiesta di change standard
- Data_aper_ric: Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico
- T_pending: Tempo di pending complessivo¹
- N_change_stand: numero totale di richieste relative a change standard ovvero non soggette a pianificazione;
- T_esecuzione: Data_esecuz_ric - Data_aper_ric - T_pending
- N_change_stand(T_esecuzione <=Limite): numero totale di change standard evase entro il tempo massimo di esecuzione , ovvero 1 giorno lavorativo

¹ Le change vengono gestite in orario lavorativo ovvero lun – ven 8:30-17:30, sab 8:30- 14:00, esclusi festivi. Se viene chiesta una change il venerdì alle 17:00 questa potrà essere lavorata nei 30 minuti precedenti oppure alle 17:30 verrà sospesa e la lavorazione riprenderà sabato alle 8:30. Potrebbe anche essere che l'Amministrazione chieda una change alle 11 del mercoledì ma richieda che l'attività venga effettuata la mattina dopo a partire dalle 8:30, pertanto la change viene sospesa.



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di richieste risolte entro il tempo massimo previsto		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico (Data_aper_ric)• Data Ora (hh/mm/ss) del termine esecuzione (Data_esecuz_ric)• Tempo di pending complessivo (T_pending)• Numero totale di change standard non pianificate (N_change_stand)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ21 = \frac{N_change_stand}{T_esecuzione \leq TLimite} \times 100$ N_change_stand TLimite=12 ore lavorative		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti" del documento di gara Appendice 1 – Indicatori di qualità della fornitura - Lotto 1		
Valore di soglia	IQ21 >= 90%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo. Se nel periodo di consuntivazione successivo al rilievo si verificherà un nuovo superamento di soglia, il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

3.4.4. INDICATORI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (IAAS, PAAS, SAAS, CaaS)

IQ14 – Tempo di presa in carico della richiesta di acquisto/attivazione di una singola componente di servizio

L'indicatore di qualità IQ14 misura la tempestività di presa in carico delle singole richieste ricevute dall'Amministrazione, indipendentemente dal metodo di inoltro di tale richiesta.

IQ15 – Tempo di attivazione della richiesta acquisto/attivazione della singola componente di servizio

L'indicatore di qualità IQ15 misura la tempestività di attivazione dei singoli servizi del Lotto 1 a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.



L'indicatore misura anche la richiesta di modifica di un servizio già attivato in precedenza, in particolare nel caso di richiesta di scale-up/scale-down che richieda quindi la contestuale disattivazione di un servizio ed attivazione dello stesso servizio in una configurazione superiore/inferiore.

L'IQ15 non si applica al servizio CaaS.

IQ16 – Tempo di attivazione degli interventi

L'indicatore di qualità IQ16 si misura la tempestività di attivazione degli interventi di supporto specialistico a richiesta per servizi di tipo Cloud Enabling (on-Premise), a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

L'IQ16 non si applica al servizio CaaS.

IQ17 – Uptime dei servizi oggetto di fornitura e degli strumenti a supporto

L'indicatore di qualità IQ17a misura la disponibilità dei servizi del Lotto 1 richiesti dall'Amministrazione e degli strumenti di supporto, di seguito elencati, resi disponibili dal Fornitore per l'erogazione dei servizi stessi per l'intera durata contrattuale:

- Portale di Governo e Gestione della Fornitura,
- Cruscotto sintetico di controllo/monitoraggio della fornitura,
- Sistema di Trouble Ticketing,
- Sistema di gestione documentale.

L'indicatore di qualità IQ17b misura l'uptime dei servizi del Lotto 1 per i quali, ove previsto, l'Amministrazione ha attivato l'opzione "Protezione Avanzata".

IQ18 – Difettosità in esercizio

Per ogni servizio in fase di avvio e/o rilasciato in esercizio e/o acquistato, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti nel periodo di riferimento, per cause imputabili al Fornitore.

3.4.5. INDICATORI PER COLLAUDI DEI SERVIZI

IQ19 – Casi di test negativi in collaudo

L'indicatore di qualità IQ19 misura l'affidabilità per i servizi remoti richiesti, in relazione ai casi di test rieseguiti con esito negativo dal Fornitore in fase di test.

IQ20 – Giorni di sospensione del collaudo

L'indicatore di qualità IQ 20, misura il numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo di un servizio per cause imputabili al Fornitore.



3.4.6. INDICATORI DI QUALITÀ PER SERVIZIO DRAAS

IQ22 – Rispetto dell’RTO

L’indicatore di qualità IQ22 misura il rispetto del RTO (Recovery Time Objective) nel caso di attivazione dell’ambiente di Recovery da parte dell’Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempistiche di attivazione della configurazione di emergenza/simulazione.		
Unità di misure	Ora Solare	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Mensile	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • RTO atteso (<i>RTO_atteso</i>) • RTO effettivamente assicurato (<i>RTO_effettivo</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate sia gli eventuali casi di attivazione della configurazione di emergenza che le simulazioni.		
Formula	<i>IQ22 = RTO_atteso / RTO_effettivo</i> Dove RTO_atteso: <ul style="list-style-type: none"> • Classe 2: valore contrattualizzato (24 ore oppure 3 giorni) • Classe 3: 4 o 8 o 24 ore solari 		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo “Arrotondamenti” del documento “Gara Cloud Lotto 1_Appendice 1_Indicatori di qualità della fornitura”		
Valore di soglia	IQ22 >=0		
Azioni contrattuali	Per ogni ora solare eccedente la soglia, l’Amministrazione applicherà la penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

IQ23 – Rispetto dell’RPO

L’indicatore di qualità IQ23 misura il rispetto del RPO (Recovery Point Objective) nel caso di evento di attivazione dell’ambiente di Recovery da parte dell’Amministrazione.



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Valore di RPO (perdita dati tollerabile in termini di scostamento fra l'immagine dei dati del sito secondario rispetto ai dati del sito primario)		
Unità di misure	Punto Percentuale	Fonte dati	Report prodotto dalla console del servizio
Periodo di riferimento	Annuale	Frequenza di misurazione	Campionamento giornaliero
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Percentuale giornaliera delle repliche andate a buon fine 		
Regole di campionamento	Vanno considerate sia gli eventuali casi di attivazione della configurazione di emergenza che le simulazioni.		
Formula	$IQ23 = \frac{\sum_{j=1}^{NT} MirrorPermillage_j}{NT}$ <p>Dove: NT=365 MirrorPermillage = Percentuale giornaliera delle repliche andate a buon fine</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti" del documento "Gara Cloud Lotto 1_Appendice 1_Indicatori di qualità della fornitura"		
Valore di soglia	IQ23 >=95%		
Azioni contrattuali	Per ogni 1% (uno per cento) di scostamento dalla soglia definita, nonché per ogni caso di verificata inconsistenza dei dati di replica, l'Amministrazione applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

3.5. HELP-DESK

Il servizio di Help Desk è strutturato in modo da indirizzare adeguatamente le richieste di ogni singola Amministrazione contraente in modo specifico e contestualizzato. L'Help Desk è accessibile attraverso un'infrastruttura multicanale, in grado di gestire i contatti in modo unificato e omogeneo. I diversi canali di accesso disponibili sono integrati in un modello unico di trattamento, in cui le segnalazioni vengono indirizzate a diversi gruppi specializzati di operatori utilizzando politiche "intelligenti" di instradamento.



Il servizio si articola su due livelli logici, entrambi in grado di soddisfare:

1. richieste di tipo informativo, provenienti da Amministrazioni che ancora non hanno aderito ai servizi, intese ad ottenere informazioni sui servizi in prospettiva di una sottoscrizione;
2. richieste di tipo amministrativo, provenienti da Amministrazioni già contraenti, su aspetti legati alla conduzione del contratto (es., fatturazione o rendicontazione dei servizi);
3. richieste di tipo tecnico, provenienti da Amministrazioni che utilizzano già i servizi e che necessitano di supporto sull'utilizzo degli stessi, oppure desiderano segnalare un malfunzionamento.

Le richieste di tipo 1 sono disponibili a tutte le Amministrazioni, mentre quelle di tipo 2 e 3 richiedono un PIN di riconoscimento, assegnato alle Amministrazioni alla stipula del contratto esecutivo.

Il supporto fornito dall'Help Desk si articola su due livelli. L'Help Desk di 1° livello, unico per tutto il Fornitore:

- assicura la comunicazione tempestiva ed efficace con i referenti delle Amministrazioni;
- riceve e registra le chiamate dei referenti provvedendo alla comunicazione dell'identificativo univoco della richiesta di assistenza;
- assiste le Amministrazioni per ciò che riguarda le fasi e le attività propedeutiche alla sottoscrizione dei contratti esecutivi;
- classifica la richiesta e se possibile fornisce direttamente una soluzione per i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità, altrimenti smista la richiesta al secondo livello;
- controlla i processi di risoluzione attivati e ne verifica gli esiti, informando l'utente sullo stato dell'intervento;
- produce ed analizza le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi, e documenta i livelli di servizio dell'intero servizio.

I gruppi di lavoro sono separati e distinti in funzione del tipo di richiesta e dunque delle competenze delle risorse

Viceversa, le funzioni di 2° livello dell'Help Desk sono differenziate per tipologia di richiesta:

- **Back office Informativo:** fornisce assistenza su tematiche tecniche nelle fasi precedenti all'adesione e supporto per la definizione del Piano dei Fabbisogni;
- **Customer Care:** fornisce assistenza e supporto per gli aspetti di gestione amministrativa dei Contratti Esecutivi già stipulati;
- **Control Room:** fornisce assistenza ai referenti delle Amministrazioni per l'uso appropriato dei servizi acquisiti o per le segnalazioni di guasti o malfunzionamenti.

Ciascuna azienda del Raggruppamento fornisce inoltre un proprio secondo livello per assicurare il supporto rispetto ai servizi forniti dalle proprie strutture. I diversi "secondi livelli" hanno il compito di:

- prendere in carico e tracciare le richieste e le segnalazioni non risolte dal 1° livello, assegnando una priorità e provvedendo alla loro risoluzione; inoltrano le richieste più complesse alle strutture amministrative o operative del Raggruppamento, fino a coinvolgere, se necessario, i massimi livelli di competenza accessibili: Centri di Competenza, Vendor, Partner, ecc.;
- notificare il ripristino delle funzionalità all'Help Desk di 1° livello;
- documentare i livelli di servizio del solo 2° livello.



Incremento della conoscenza

Il Fornitore ha messo a disposizione una Knowledge Base della fornitura che migliorerà nel tempo la qualità, l'efficacia e la celerità del supporto fornito dall'Help Desk. Si tratta di un repository alimentato in modo incrementale, in cui gli operatori dell'Help Desk possono memorizzare soluzioni per risolvere richieste ricorrenti o ripetibili – dove per "ripetibili" si intendono richieste la cui probabilità di essere reiterate viene valutata alta dall'operatore che le riceve. La Knowledge Base ha l'obiettivo di aumentare le soluzioni disponibili per i team di 1° livello (le cosiddette "one call solution"), aumentando la probabilità di risolvere la richiesta dell'utente al 1° livello e limitando i trasferimenti al 2° livello.

Nel caso in cui l'Amministrazione utilizzi già un suo Help Desk la funzione di Knowledge Management individua le soluzioni in Knowledge Base potenzialmente utili all'Help Desk dell'Amministrazione nel contatto con i suoi utenti e le trasferisce proattivamente a quell'Help Desk (nel formato che verrà concordato in fase di avviamento del Contratto Esecutivo). In tal modo, l'Help Desk dell'Amministrazione ha la possibilità di sfruttare ulteriori conoscenze oltre a quelle maturate al proprio interno, migliorando a sua volta la capacità di risolvere le richieste al 1° livello.

Integrazione con l'Help Desk dell'Amministrazione

Rimanendo al caso in cui un'Amministrazione contraente utilizzi già un Help Desk, gestito in proprio o affidato ad un altro Fornitore, il Fornitore mantiene comunque attivo il proprio servizio di Help Desk e concorda con l'Amministrazione le modalità di integrazione, che possono avvenire in diversi modi, descritti di seguito.

1. Scambio dei ticket – L'Amministrazione sceglie, alla sottoscrizione del Contratto Esecutivo, se veicolare le richieste dei referenti sul proprio Help Desk o su quello del Fornitore; dopo di che:
 - a. se il referente apre la chiamata sull' Help Desk del Fornitore, il ticket viene trattato dallo stesso Help Desk e trasmesso all'Help Desk dell'Amministrazione per conoscenza; analogo allineamento ha luogo quando la chiamata viene chiusa, o assume uno stato intermedio (es., scalata al secondo livello), o in presenza di variazioni di qualunque tipo;
 - b. se il referente apre la chiamata sull'Help Desk dell'Amministrazione, questo può dirigerla immediatamente sul 1° livello dell'Help Desk del Fornitore: di lì in poi la chiamata è trattata come di norma, mantenendo l'allineamento del ticket fra i due Help Desk come al punto precedente.
2. Comunicazioni proattive – In caso di incidenti sulle infrastrutture che erogano i servizi, o in generale di problemi che possono impattare il regolare funzionamento delle applicazioni dell'Amministrazione, le strutture operative del Fornitore, oltre ad aprirne un ticket sulla piattaforma, informano l'Help Desk dell'Amministrazione dell'incidente in corso e della sua evoluzione. In tal modo l'Help Desk dispone di informazioni aggiornate e può utilizzarle per rispondere a segnalazioni di errore dei propri utenti. In fase di avviamento del servizio il Fornitore valuta con l'Amministrazione se risolvere questo tipo di allineamento con il solo scambio dei ticket (vedi punto precedente) oppure con un meccanismo ulteriore di alert, da concordare a seconda del contesto.



3.5.1. ORARIO DI SERVIZIO

L'Help Desk riceverà le segnalazioni e le richieste di assistenza in maniera continuativa nell'orario di servizio prescritto:

- Lunedì-Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30, esclusi i festivi;
- Sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.00, escluso i festivi.

Le richieste saranno prese in carico da un operatore nel rispetto degli SLA definiti per la fornitura. Al di fuori di tale orario, è prevista comunque la ricezione H24 delle segnalazioni dei malfunzionamenti attraverso i canali fax, e-mail, PEC e web, nonché l'acquisizione delle segnalazioni provenienti dalle funzioni di sicurezza e, in modalità automatica, dai sistemi interni di monitoraggio dei servizi. Le risposte alle richieste di informazioni saranno comunicate all'utente per telefono, o in alternativa via fax e/o all'indirizzo e-mail/PEC dell'utente stesso.

3.5.2. MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio di Help Desk sarà accessibile attraverso i seguenti canali di accesso:

1. canale telefonico, attraverso numero verde dedicato **800 11.13.30**, con tre post-selezioni gestite tramite IVR per avere subito accesso all'operatore di 1° livello con le competenze richieste:
 - post selezione 1: richiesta di supporto informativo;
 - post selezione 2: richiesta di supporto amministrativo;
 - post selezione 3: richiesta di supporto tecnico.

Come già anticipato, i casi 2 e 3 richiedono l'inserimento del PIN assegnato all'Amministrazione;

2. casella di posta elettronica con indirizzo personalizzato per l'Amministrazione;
3. canale web, corrispondente alla funzionalità di self-ticketing della piattaforma di Trouble Ticketing che è accessibile attraverso il Portale della Fornitura (www.cloudspc.it).

Come funzionalità aggiuntive, allo scopo di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi di Help Desk per le Amministrazioni contraenti, sono disponibili gli ulteriori canali di accesso:

4. numero verde **800 868001** dedicato e riservato alla fornitura per il canale fax; l'invio di fax a tale numero è, pertanto, gratuito per gli utenti nel caso in cui l'inoltro sia originato da rete fissa nazionale;
5. casella di posta elettronica supporto@cloudspc.it e posta elettronica certificata (PEC) supporto@pec.cloudspc.it dedicata e riservata alle richieste di assistenza tecnica ed amministrativa.
6. Casella di posta elettronica certificata (PEC) spc_cloud@pec.telecomitalia.it per l'invio ufficiale dei Piani di Fabbisogno da parte delle Amministrazioni al Fornitore.

Nel caso di accesso da canale fax, il riconoscimento del Referente Tecnico è reso possibile secondo regole di routing quali, ad esempio, la verifica del numero del mittente, mentre nel caso di accesso da canale e-mail/PEC tramite, ad esempio, la verifica dell'indirizzo mittente o l'elaborazione dell'e-mail.

Nel caso di segnalazioni di malfunzionamenti rilevati dalle strutture operative del Fornitore, queste ultime apriranno in autonomia un ticket di Incident sulla piattaforma di Trouble Ticketing, e da quel momento in avanti l'Help Desk di 1° livello:



- attiva i normali meccanismi di gestione del ticket (monitoraggio risoluzione, reporting, ecc.);
- può utilizzare le informazioni contenute nella segnalazione per dare risposte agli utenti che dovessero rilevare lo stesso tipo di malfunzionamento.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE

4.1. CORRISPETTIVI (Rif. art. 19 e 20 dell'Allegato 4A - SCHEMA CONTRATTO QUADRO – LOTTO 1)

I corrispettivi dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione dei singoli Contratti Esecutivi sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti nell'Allegato C "Dichiarazione di Offerta economica" ed al successivo punto 8.1 della presente guida, da intendersi validi sino all'esecuzione della procedura di adeguamento di cui all'art.20 dello Schema di Contratto Quadro; ogni aggiornamento degli stessi sostituisce ed annulla i precedenti prezzi unitari.

Con riferimento ai singoli Contratti Esecutivi, detti corrispettivi sono maturati con periodicità bimestrale in ragione dei servizi effettivamente prestati nel rispetto del Progetto dei Fabbisogni, nell'ultima versione approvata.

Detti corrispettivi si riferiscono ai servizi prestati a perfetta regola d'arte, nell'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

Il Fornitore non può vantare diritti ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ad eccezione di quanto stabilito nell'art.20 dello Schema di Contratto Quadro.

4.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI

Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità di prestazione nell'esecuzione dei servizi o, comunque, delle attività contrattuali, non imputabile rispettivamente all'Amministrazione Beneficiaria o a Consip S.p.A., ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti nel documento "Indicatori di qualità della fornitura" riassunto nel precedente punto 4.4 della presente guida o nell'Offerta Tecnica se migliorativa, l'Amministrazione o Consip S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, applicano al Fornitore le penali dettagliatamente descritte e regolate nel documento Indicatori di qualità della fornitura, di cui al punto 4.4 del presente documento, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali devono essere contestati al Fornitore per iscritto da Consip S.p.A. e/o dalla singola Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza; in quest'ultimo caso, gli eventuali inadempimenti devono essere comunicati per conoscenza a Consip S.p.A.

In caso di contestazione dell'inadempimento da parte della singola Amministrazione, il Fornitore deve comunicare per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, possono essere applicate al Fornitore le penali sopra stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.



In caso di contestazione dell'inadempimento da parte di Consip S.p.A., il Fornitore deve comunicare in ogni caso per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, alla stessa Consip S.p.A. nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della stessa contestazione.

Qualora le predette deduzioni non pervengano alla Consip S.p.A. nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Consip S.p.A. a giustificare l'inadempienza, possono essere applicate al Fornitore le penali sopra stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Per i crediti derivanti dall'applicazione delle predette penali e per quanto di rispettiva competenza,

- le Amministrazioni possono compensare detti crediti per l'applicazione delle penali di propria competenza con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione di cui all'articolo 21, comma 2 dello schema di contratto quadro);
- Consip S.p.A. può compensare detti crediti per l'applicazione delle penali di propria competenza avvalendosi della cauzione di cui all'articolo 21, comma 1 dello schema di contratto quadro), in ogni caso, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Qualora l'importo complessivo delle penali applicate al Fornitore da un singola Amministrazione raggiunga la somma complessiva pari al 10% del valore complessivo del Contratto Esecutivo, detta Amministrazione ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il Contratto Esecutivo, con diritto al risarcimento di tutti i danni, nonché la facoltà di richiedere la prestazione dei servizi ad altro Fornitore.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui sopra non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.



5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fattura relativa ai corrispettivi maturati viene emessa ed inviata dal Fornitore – con le modalità stabilite dalla legge - al termine del periodo di riferimento e, comunque, all’esito delle verifiche di conformità di cui all’articolo 15 dello Schema di Contratto Quadro, e sono corrisposti dall’Amministrazioni secondo la normativa vigente in materia di Contabilità delle Amministrazioni e previo accertamento della prestazione effettuate.

Ciascuna fattura, inviata via fax o PEC, è corrisposta nel termine di pagamento di 30 (trenta) giorni, secondo le modalità di cui alla normativa vigente (D.Lgs. n. 231/2002).

In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell’Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell’art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002.

Ciascuna fattura deve contenere il riferimento al Contratto Quadro ed al singolo Contratto Esecutivo cui si riferisce nonché deve essere intestata e spedita alla Amministrazione.

Si evidenzia che il CIG (Codice Identificativo Gara) “derivato” rispetto a quello del Contratto Quadro, comunicato dalle Amministrazioni Beneficiarie, è inserito a cura del Fornitore nelle fatture ovvero comunque riportato unitamente alle medesime e deve essere indicato dalle medesime Amministrazioni nei rispettivi pagamenti ai fini dell’ottemperanza agli obblighi scaturenti dalla normativa in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

Ferma l’obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del raggruppamento, gli obblighi di cui sopra devono essere tutti puntualmente assolti sia nelle fatture emesse dalla mandataria, sia dalle mandanti nello specifico caso di esercizio della facoltà di ricorrere alla fatturazione “pro quota”, nel rispetto delle condizioni e delle modalità disciplinate nello Schema di Contratto Quadro.

Ai fini del pagamento di corrispettivi, l’Amministrazione procede:

- per gli importi superiori ad Euro 10.000,00=, all’ottemperanza alle disposizioni previste dall’art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40;
- ad acquisire d’ufficio il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.) - attestante la regolarità del Fornitore in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

Le Amministrazioni operano sull’importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento) che viene liquidata dalle stesse solo al termine del Contratto Esecutivo e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore può sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nei singoli Contratti Esecutivi.

Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, i singoli Contratti Esecutivi ed il Contratto Quadro possono essere risolti di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R, rispettivamente dalle Amministrazioni Beneficiarie e da Consip S.p.A., ciascuno per quanto di rispettiva competenza.

I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, sul conto corrente n. **000003248480**, intestato a **Telecom Italia S.p.A.** presso **Banca Monte dei Paschi di Siena**, Codice IBAN **IT14N010300100000003248480**; il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e si obbliga a



comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i alle Amministrazioni all'atto del perfezionamento dei singoli Contratti Esecutivi.

Il Fornitore rende tempestivamente noto alle Amministrazioni e a Consip S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito sopra indicate; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Fermo restando quanto espressamente previsto dalle norme sulla Contabilità Generale delle Amministrazioni per i contratti passivi in materia di pagamento del corrispettivo, con riguardo all'obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del Raggruppamento, le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate, possono provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Fornitore si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione. In tal caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura deve contenere, oltre a quanto indicato in precedenza, la descrizione di ciascuno dei servizi cui si riferisce.

E' ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti dell'Amministrazione a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto Esecutivo, nel rispetto dell'art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Amministrazione di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili al Fornitore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore stesso anche in ordine a contratti diversi. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Amministrazione Beneficiaria. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.



6. COME ORDINARE

6.1. PIANO DEI FABBISOGNI E PROGETTO DEI FABBISOGNI

Ai fini della stipula del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione predispone attraverso l'apposito schema "Piano Fabbisogni SPC Cloud Lotto 1", con l'ausilio del Fornitore, il Piano dei Fabbisogni secondo quanto stabilito al paragrafo 7.2.3 del Capitolato Tecnico Parte Generale e nelle ulteriori parti di interesse.

In ogni caso, entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data ricezione del Piano dei Fabbisogni, il Fornitore deve predisporre e consegnare alla medesima Amministrazione il Progetto dei Fabbisogni, completo di quanto previsto e secondo le modalità stabilite nel paragrafo 7.2.4 del Capitolato Tecnico Parte Generale e alle ulteriori parti di interesse.

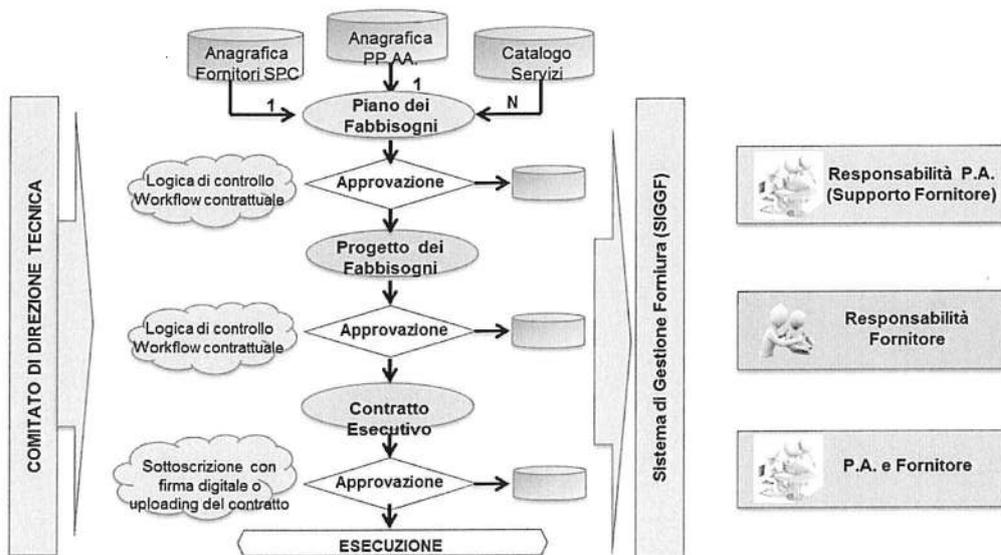
L'Amministrazione, eventualmente acquisito il parere di cui all'art. 3, comma 2, lettera c), del D.Lgs. n. 177/2009, deve comunicare al Fornitore l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni, ovvero eventuali modifiche e/o integrazioni ritenute necessarie al fine di rendere detto Progetto dei Fabbisogni compatibile con il Piano dei Fabbisogni formulato dalla Amministrazione.

Entro 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma, il Fornitore deve inviare all'Amministrazione, secondo le modalità previste dal Capitolato Tecnico, il Progetto dei Fabbisogni modificato secondo le indicazioni ricevute con la predetta comunicazione.

L'approvazione del Progetto dei Fabbisogni è manifestata dall'Amministrazione con la stipula del Contratto Esecutivo, ai fini della prestazione dei servizi ivi richiesti.

Ai fini contrattuali, ivi incluso per la determinazione dei corrispettivi, ha validità tra le parti di ciascun Contratto Esecutivo unicamente il Progetto dei Fabbisogni approvato secondo le modalità stabilite nel presente articolo, ed eventualmente aggiornato come previsto nell'art.8 dello schema contratto Quadro (vedi par. successivo della presente guida).

In allegato 1 alla presente Guida è disponibile un Quick Start esplicativo del processo di attivazione dell'ordine.



6.2. VARIAZIONE AL PIANO DEI FABBISOGNI



Nel corso di durata del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione può variare (in aumento o in diminuzione) e/o aggiornare il Piano dei Fabbisogni ogni qualvolta lo ritenga necessario in ragione delle proprie esigenze ed al mutare delle stesse; il Fornitore deve di conseguenza aggiornare il Progetto dei Fabbisogni nei tempi e modi di cui al precedente punto 7.1, ai fini della nuova approvazione da parte dell'Amministrazione Beneficiaria. Pertanto, in ragione delle proprie specifiche esigenze, l'Amministrazione ha facoltà di:

- variare la quantità dei servizi richiesti,
- richiedere la sostituzione di uno o più servizi con quelli previsti nel Capitolato Tecnico, oppure
- richiedere i nuovi servizi, introdotti secondo quanto previsto all' art. 18 dello Schema di Contratto Quadro, che utilizzino soluzioni tecnicamente più evolute e/o più vantaggiose.

Il Fornitore si impegna a provvedere alle sostituzioni o alla prestazione di nuovi servizi, applicando i prezzi unitari secondo quanto previsto art. 18 dello Schema di Contratto Quadro e decurtando i prezzi e/o canoni relativi ai servizi oggetto di sostituzione.

Il Fornitore si impegna a soddisfare le richieste di variazione formulate dalla Amministrazione Beneficiaria nel rispetto dei termini stabiliti nel documento "Indicatori di qualità della fornitura" riassunto nel precedente punto 4.4

In ogni caso, le predette variazioni del Piano dei Fabbisogni e, quindi, del Progetto dei Fabbisogni approvato sono consentite sempre che vi sia capienza nell'importo massimo complessivo del Contratto Quadro, eventualmente incrementato come disciplinato all' art 3.5 dello Schema di Contratto Quadro.

6.3. CONTRATTI ESECUTIVI

Per Contratto esecutivo si intende il contratto di appalto esecutivo del Contratto Quadro che viene stipulato dall'Amministrazione ed il Fornitore in attuazione del contratto quadro stesso.

Le Amministrazioni che sulla base della normativa vigente hanno l'obbligo o la facoltà di utilizzare il Contratto Quadro, aderiscono al Contratto Quadro mediante stipulazione di un Contratto Esecutivo.

Il singolo Contratto Esecutivo si perfeziona alla data di sottoscrizione dello stesso da parte del Fornitore e dell'Amministrazione e nel rispetto della normativa vigente.

Resta inteso che Consip S.p.A. non può in alcun modo essere ritenuta responsabile per il mancato perfezionamento dei Contratti Esecutivi da parte delle Amministrazioni ed inoltre resta fermo che non sussiste in capo a Consip S.p.A. alcuna verifica dei poteri di acquisto attribuiti al sottoscrittore del Contratto Esecutivo.

Ove il Fornitore ritenga di non poter procedere alla stipula del Contratto Esecutivo in quanto proveniente da un soggetto non legittimato, in base alla normativa vigente ed alle disposizioni del presente atto, ad utilizzare il Contratto Quadro, deve, tempestivamente, e comunque entro due giorni lavorativi dal ricevimento del documento stesso, informare l'Amministrazione e Consip S.p.A., motivando le ragioni del rifiuto.

Qualora il Contratto Esecutivo non sia completo in ogni sua parte necessaria o allegata, lo stesso non ha validità ed il Fornitore non deve darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, deve darne tempestiva comunicazione alla Amministrazione, entro e non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento del documento.

Per effetto della stipula del Contratto Esecutivo, il Fornitore è obbligato ad eseguire la prestazione dei servizi richiesta, nell'ambito dell'oggetto contrattuale, restando inteso che in caso di mancata utilizzazione del Contratto Quadro da parte dei soggetti sopra indicati nulla può essere preteso a qualsiasi titolo dal medesimo Fornitore il quale, infatti, è tenuto a svolgere le attività, effettuare la prestazione dei servizi solo a seguito della sottoscrizione dei Contratti Esecutivi, in conformità alle condizioni indicate nel Contratto Quadro.



Le Amministrazioni provvederanno, prima della stipula del singolo Contratto Esecutivo:

- alla nomina del Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. n. 163/2006 e del d.P.R. n. 207/2010;
- alla nomina del Direttore dell'esecuzione, che dovrà essere soggetto diverso dal Responsabile del procedimento, qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 300, comma 2, del d.P.R. n. 207/2010;
- ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., degli artt. 6 e 7 del Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 8 del 18 novembre 2010, alla indicazione sul medesimo Contratto Esecutivo del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello del Contratto Quadro e da esse richiesto, nonché del CUP (Codice Unico Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003 n. 3.

Peraltro, nel Contratto Esecutivo le Amministrazioni sono tenute ad indicare l'avvenuta registrazione o meno alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012, in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi. Le Amministrazioni obbligate alla registrazione alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012 devono pertanto prima dell'emissione Contratto Esecutivo essere in regola con gli obblighi di registrazione.

I Contratti Esecutivi sprovvisti dell'indicazione relativa all'avvenuta registrazione di cui sopra saranno ritenuti incompleti ai sensi e per gli effetti di quanto sopra previsto.

6.4. SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DELLA FORNITURA

La soluzione per la gestione del piano dei fabbisogni a supporto della fornitura SPC Cloud Lotto 1 è prevista a regime nell'ambito della fornitura "Infrastrutture Condivise del Sistema Pubblico di Connettività".

Nell'attesa che tale soluzione risulti disponibile è resa disponibile una soluzione temporanea per la gestione del transitorio.

Tale soluzione utilizza i servizi esposti dal **Sistema Integrato di Gestione e Governo della Fornitura (SIGGF)** del Lotto 1 SPC Cloud, raggiungibile alla url www.cloudspc.it, e risulta fondamentale affinché le PA possano esprimere i propri fabbisogni di servizi e perché questi vengano analizzati da Consip / Agid.

Il sistema SIGGF supporta i seguenti servizi:

- Servizio di Gestione Automatizzata dei Contratti (SGAC) per la gestione di contratto quadro e contratti esecutivi;
- Sistema CRUD (Create, Read, Update, Delete) per la modellazione del piano dei fabbisogni (da parte delle PA) e dei progetti dei fabbisogni (da parte del RTI):
 - Piano dei fabbisogni = elenco dei servizi che la PA intende sottoscrivere, con indicazione delle quantità dei servizi richiesti;
 - Progetto dei fabbisogni = proposta tecnica ed economica del RTI che include il progetto ed il piano di attuazione e le modalità di gestione dei SAL.

Step di approvazione della documentazione:

- PA: approva piano e progetto dei fabbisogni;
- Consip / Agid: nessuna approvazione.



Relazione piano / progetto / contratto

I tre oggetti sono in relazione (1:1). Ad un piano dei fabbisogni corrisponde un progetto dei fabbisogni, in relazione al quale viene stipulato un Contratto Esecutivo; nuovi fabbisogni confluiscono in un nuovo piano dei fabbisogni, in un nuovo progetto e in un nuovo contratto.

Reportistica

La soluzione temporanea dovrà consentire l'elaborazione di statistiche di base inerenti l'andamento delle sottoscrizioni di piani, progetti e contratti (es: analisi per servizio, tipologia di PA, area geografica)

Sull'area pubblica del SIGGF viene inserita una pagina che descrive la procedura da seguire per la redazione e consegna del Piano dei Fabbisogni e per il download del template del Piano dei Fabbisogni che include le informazioni anagrafiche di base relative all'Amministrazione.

6.5. RIFERIMENTI PRECONTRATTUALI

Come già dettagliato nel paragrafo 4.5 (Help Desk), tutte le Amministrazioni che non hanno ancora contrattualizzato i servizi Cloud e necessitano di informazioni in prospettiva di una sottoscrizione, possono contrattare il Numero Verde **800111330** post-selezione 1 (per gli orari di servizio vedi paragrafo 4.5.1).

7. ALLEGATI

ALLEGATO 1 – Quick start del processo di attivazione ordine

ALLEGATO 2 – Schema del Piano del Fabbisogni

ALLEGATO 3 – Modello di lettera di contestazione della penale

ALLEGATO 4 – Modello di lettera di applicazione della penale