



## **ALLEGATO 2**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO PER L'ACQUISIZIONE DI UNA PIATTAFORMA PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI CONTENT DELIVERY NETWORK (CDN) IN TECNOLOGIA AKAMAI PER SOGEI, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI (ID 2325) – ID 2588**



## INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA E LUOGO DI ESECUZIONE .....	4
3. LA QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI CLOUD E DELLE INFRASTRUTTURE DEI SERVIZI CLOUD.....	4
4. CONSEGNA.....	5
5. RESPONSABILE DELLA FORNITURA .....	5
6. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI IN CLOUD.....	6
7. LIVELLI DI SERVIZIO.....	6
8. LINGUA .....	7
9. VERIFICA DI CONFORMITA' .....	7
10. DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO ED ESTRAZIONE DEI DATI (EXIT STRATEGY) .....	8



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le caratteristiche tecniche e/o funzionali relative all'erogazione di servizi di Content Delivery Network (CDN) in tecnologia AKAMAI per Sogei.

Sogei sta affrontando una fase di profonda crescita in termini di acquisizione di nuovi clienti della Pubblica Amministrazione che richiedono la gestione di attività critiche su scala nazionale per dare continuità a servizi rivolti a tutti i cittadini italiani.

Per far fronte alla conseguente necessità di incrementare le performance, l'affidabilità e la resilienza a livelli massimi, Sogei si è dotata di servizi di CDN (Content Delivery Network), corredati da un servizio WAF (Web Application Firewall) per quanto attiene la sicurezza dell'infrastruttura e la prevenzione di minacce di attacco sempre più frequenti.

La CDN è uno dei componenti più importanti e critici per realizzare applicazioni web o mobile che siano veloci, scalabili e sicure, principalmente quando rivolte ai cittadini.

L'attuale soluzione utilizzata da Sogei è quella di Akamai, leader mondiale nei servizi di rete per la distribuzione dei contenuti su Internet in grado di erogare livelli di servizio pari al 100% (di disponibilità e resilienza) come richiesto da Sogei e come necessario per garantire la continuità ai servizi ritenuti critici per il paese. I servizi sono erogati in modalità totalmente SaaS, ovvero senza necessità di installare alcun Hardware *on premise*.

Salvo diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Contratto:** si intende l'atto – conforme al contratto parte generale e parte speciale - che sarà stipulato tra la SOGEI e la Società aggiudicataria del presente appalto e che disciplina le obbligazioni contrattuali unitamente agli altri documenti;
- **Consip S.p.A.:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **Committente:** per Committente si intende Sogei S.p.A., Società Generale d'Informatica;
- **Amministrazione:** per Amministrazione si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica.
- **Impresa:** la società affidataria della fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecnico-funzionali alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitore:** l'operatore economico aggiudicatario della fornitura;
- **Servizi di base:** il complesso dei servizi oggetto del presente documento tecnico;
- **Servizi Aggiuntivi opzionali:** una quota parte di servizi, che sarà facoltà della Sogei acquistare durante il periodo di validità del Contratto;
- **Ordinativo:** la/e richiesta/e con la/e quale/i la Committente procederà all'acquisto delle sottoscrizioni e dei servizi di cui alla successiva Tabella 1;



- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dall'Impresa come interlocutore della Committente e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione del Contratto da parte della Sogei;
- **Data di avvio delle attività:** data di esito positivo della verifica di conformità del primo ordinativo avente ad oggetto i Servizi di Base di cui alla successiva Tabella 1;
- **Data di accettazione della fornitura:** data in cui Sogei accetta l'erogazione di uno specifico servizio, in seguito alla verifica di conformità dei prodotti del medesimo servizio o nelle modalità specifiche del singolo servizio.

## 2. OGGETTO DELLA FORNITURA, DURATA E LUOGO DI ESECUZIONE

La presente iniziativa ha per oggetto l'acquisizione di:

### a) Servizi in Cloud AKAMAI, per un massimo di 36 mesi;

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate le caratteristiche tecniche della fornitura.

Tutti i requisiti di seguito indicati vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione, o di inammissibilità secondo quanto previsto nella documentazione di gara.

Si precisa che, relativamente alle sottoscrizioni di servizi in Cloud AKAMAI di cui alla successiva tabella 1 perimetro cd. BASE, Sogei procederà all'acquisto delle stesse entro tre mesi dalla data di stipula del contratto.

Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla "Data di avvio delle attività".

Le Sottoscrizioni e i servizi richiesti sono riportati nella seguente Tabella 1:

Servizi di base		
Nome Licenza	Quantità	Durata
AKA-AAP-50	50 TB/mese	36 mesi
Servizi aggiuntivi opzionali		
Nome Licenza	Quantità	Durata
AKAMAI-AAP-Traffico-10TB	Traffico Aggiuntivo 10TB	Variabile, in funzione della relativa data dell'ordinativo.
AKA-AAP-Nuovo Portale (*)	1	
AKA-Queue-1	Gestione Code 5 mill/user/month	
AKA-EDGE_DNS-100	100 Zone (setup prime 3 zone)	
AKA-GTM-10	10 policy	
AKA-Edge_Redirector-50	da 50 a 199 GB mese	

(\*) Configurazione nuovo sito; Policy Security; Gestione Policy Security (Review+SOC)

## 3. LA QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI CLOUD E DELLE INFRASTRUTTURE DEI SERVIZI CLOUD

Il livello di classificazione del DATO TRATTATO dai servizi oggetto del presente appalto è ad oggi qualificato come **Ordinario** ai sensi dell'articolo 3 del regolamento «Cloud della PA».

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione di servizi di Content Delivery Network (CDN) in tecnologia AKAMAI per Sogei - ID 2588

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Di conseguenza, in conformità a quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022 dell'ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) in tema di qualificazione di servizi Cloud per le PA, nell'ambito del regime transitorio in essere, il livello di qualificazione richiesto per i servizi oggetto della presente acquisizione è **Qualificazione cloud livello 1 (QC1)**.

In mancanza di tale qualificazione non sarà possibile procedere alla stipula del Contratto fino all'acquisizione della stessa. La mancata stipula del contratto per fatto dell'affidatario dà luogo alla escussione della cauzione provvisoria.

Il servizio e le sue modalità di erogazione dovranno pertanto rispettare tutti i requisiti per la qualificazione, organizzativi e specifici, previsti dalle suddette circolari e, laddove ritenuto utile o necessario, ribaditi all'interno delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico.

Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 31 luglio 2023.

Dovrà inoltre essere garantito, per tutta la durata del Contratto, il rispetto di tutti i **Livelli di Servizio Obiettivo (SLO)** corrispondenti agli **Indicatori di Servizio (SLI)**, siano essi obbligatori, facoltativi o aggiuntivi, dichiarati in fase di qualificazione.

Nel caso di conflitto tra SLO e/o SLI indicati in sede di qualificazione e quelli prescritti nella presente procedura prevarranno quelli più favorevoli per la Committente.

La qualificazione dovrà essere mantenuta e rinnovata per tutta la durata del Contratto; in caso contrario Sogei avrà facoltà di esercitare la clausola risolutiva secondo le indicazioni fornite nel presente Capitolato e nel Contratto.

Dovrà, in ogni caso, essere garantita la continuità della prestazione, dei livelli di sicurezza e di funzionalità.

#### **4. CONSEGNA**

La natura del servizio erogato in modalità Public Cloud SaaS non prevede le fasi di consegna e installazione. Il servizio verrà configurato dagli specialisti Akamai coadiuvati dal personale tecnico Sogei. Il personale tecnico Sogei avrà a disposizione l'accesso amministrativo al proprio tenant attraverso modalità di autenticazione forte.

Dal Portale sarà possibile visualizzare le configurazioni, operare personalizzazioni e monitorare lo stato dei servizi web protetti dalla piattaforma Akamai verificando di fatto la disponibilità e la qualità del servizio.

#### **5. RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

Il **Responsabile della Fornitura** assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della fornitura, affinché la Sogei possa disporre di un costante riferimento.

Il **Responsabile della Fornitura**, pertanto, sarà l'interlocutore unico della Sogei per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Il nome ed il recapito telefonico di tale responsabile dovrà essere comunicato prima della stipula, unitamente alla documentazione propedeutica alla stipula del contratto.

Il Responsabile della Fornitura dovrà garantire disponibilità dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (escluso festivi).

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione di servizi di Content Delivery Network (CDN) in tecnologia AKAMAI per Sogei - ID 2588

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Prima della stipula del Contratto, l'Impresa è tenuta a indicare a Sogei, il nominativo e i recapiti del Responsabile della Fornitura nonché un indirizzo e-mail e un indirizzo PEC dedicato, per invio delle richieste di attivazione e di manutenzione/intervento a fronte dell'eventuale indisponibilità del servizio.

## **6. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI IN CLOUD**

Come sopra specificato, il presente Capitolato Tecnico si riferisce alla fornitura di servizi della piattaforma AKAMAI nella modalità di erogazione "on cloud di tipo SaaS".

Di conseguenza non si procederà a un'acquisizione di licenze da parte della Committente ma il Fornitore dovrà mettere a disposizione della stessa Committente, quale servizio di tipo SaaS in Cloud, le componenti richieste.

L'elenco completo delle componenti della soluzione AKAMAI di interesse di Sogei è riportato nel paragrafo 2 del presente Capitolato Tecnico.

La Data di avvio delle attività corrisponde alla data di esito positivo della Verifica di conformità per le sole componenti riportate nei "Servizi di Base" mentre i "Servizi Aggiuntivi Opzionali" potranno essere oggetto di attivazione nel corso della durata contrattuale secondo le modalità descritte successivamente e secondo le esigenze della Committente.

In particolare, si precisa che la Committente non garantisce l'attivazione di tutte le componenti inserite nella tabella "Servizi Aggiuntivi Opzionali": tali componenti sono infatti di interesse alla luce dell'attuale conoscenza dei progetti che si prevede di realizzare ma che a tutt'oggi sono in corso di definizione.

Alla luce di quanto detto finora, nel corso della durata contrattuale:

1. Sogei comunicherà al Fornitore l'attivazione (ordinativo) dei servizi riportati nella tabella BASE. Il Fornitore rilascerà ed attiverà (servizi di attivazione) il tenant e le subscription entro 15 giorni lavorativi decorrenti dalla data di invio della predetta comunicazione di attivazione;
2. Sogei potrà chiedere (ordinativo) l'attivazione di componenti non ancora utilizzati, così come riportati nella tabella Servizi Aggiuntivi Opzionali. A tal fine Sogei invierà specifica comunicazione al fornitore (almeno 15 giorni lavorativi prima della data di attivazione richiesta) comunicando le componenti che si richiede di attivare, i relativi quantitativi e la data di attivazione richiesta.

Sogei darà comunicazione al Fornitore delle proprie esigenze tramite l'indirizzo PEC di riferimento per le comunicazioni contrattuali.

Al termine delle attività per rendere disponibili i servizi richiesti, il Fornitore dovrà darne comunicazione alla Committente, redigendo e inviando al Direttore dell'esecuzione un apposito "Rapporto di rilascio", che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- A) L'avvenuta messa a disposizione dei servizi;
- B) La data di svolgimento delle attività;
- C) L'articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità (che si svolgerà secondo le modalità riportate nel successivo par. 9 - Verifiche di Conformità).

## **7. LIVELLI DI SERVIZIO**

Il supporto tecnico della casa madre prevede diversi canali di comunicazione disponibili:

---

Classificazione: Consip Public

Appalto Specifico per l'acquisizione di servizi di Content Delivery Network (CDN) in tecnologia AKAMAI per Sogei - ID 2588

Allegato 2 - Capitolato tecnico



- E-mail
- Call Center
- Sistema di on-line ticketing
- Web chat

Il supporto tecnico è disponibile h24, 365 giorni l'anno (festività incluse).

Le tempistiche per la **presa in carico** e gestione delle segnalazioni è pari a **15 minuti**.

La **disponibilità dei servizi in cloud (in percentuale) deve essere pari al 100%** per l'intera durata contrattuale. La percentuale di **indisponibilità** sarà calcolata, con cadenza trimestrale, secondo la seguente formula:

*percentuale indisponibilità dei servizi in cloud =  $(1 - (\text{tempi di disponibilità effettiva dei servizi in ore} / \text{tempi di disponibilità prevista dei servizi in ore})) * 100$ .*

Frazioni di ora verranno approssimate all'unità. Il risultato sarà infine approssimato, per eccesso, alla seconda cifra decimale.

*Es. qualora il tempo di indisponibilità del servizio è pari 3,3 ore nel corso del trimestre [ottobre-dicembre], la percentuale di indisponibilità del servizio sarà pari a:  $(1 - (2204/2208)) * 100 = 0,18\%$ .*

Con cadenza trimestrale dalla "Data di avvio delle attività", qualora la percentuale di indisponibilità risultasse maggiore di zero, il fornitore dovrà produrre un report che ne qualifichi la durata totale (in ore) e relativa percentuale di indisponibilità nel trimestre.

## **8. LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione tecnica saranno in lingua italiana (l'utilizzo eventuale della lingua inglese deve essere concordato preventivamente con Sogei).

## **9. VERIFICA DI CONFORMITA'**

La verifica di conformità verrà effettuata per la fornitura dei servizi cloud, siano essi rientranti nelle componenti di Basi o Aggiuntivi Opzionali, entro 30 (trenta) giorni solari successivi alla trasmissione da parte del Fornitore del "Rapporto di rilascio". La verifica consisterà nel controllo della disponibilità dei servizi richiesti secondo le quantità ordinate e della eventuale relativa documentazione, secondo l'articolazione delle prove proposte dal Fornitore nel "Rapporto di rilascio", nonché delle prove che la Committente riterrà di eseguire.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di accettazione della Fornitura", ed in tal caso, l'Impresa potrà procedere alla relativa fatturazione, secondo le modalità indicate nel contratto.

Con riferimento al primo ordinativo di fornitura, la "Data di accettazione della fornitura" è da intendersi anche quale "Data di avvio delle attività".

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Sogei. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta con le modalità precedentemente descritte.



Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità desse esito negativo, la Sogei, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.

#### **10. DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO ED ESTRAZIONE DEI DATI (EXIT STRATEGY)**

Il Fornitore si obbliga a fornire pieno supporto alla Committente e/o Amministrazione nelle attività propedeutiche alla disattivazione dei servizi, ivi incluse le attività di individuazione ed estrazione dei dati che avverrà entro **30 (trenta) giorni solari ("Grace period")** dalla data di disattivazione dei servizi precedentemente concordata tra le parti (qualora antecedente alla scadenza naturale del contratto).

Il formato di estrazione dei dati andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione e/o Committente e, comunque idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dall'Amministrazione e/o Committente.

Il Fornitore inoltre si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati sul cloud al termine della fase disattivazione dei servizi.

Tutti gli oneri derivanti dalla disattivazione ed estrazione dei dati si intendono a carico dell'Impresa.